



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA  
FACULTAD DE TECNOLOGIA DE LA INDUSTRIA  
INGENIERIA INDUSTRIAL**

**TITULO**

Propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la adecuación de la norma internacional ISO 9001:2008 en materia de formación, titulación y guardia de la gente de mar en la Dirección General de Transporte Acuático del Ministerio de Transporte e Infraestructura

Trabajo Monográfico para optar al Título de Ingeniero Industrial

**AUTORES**

Br. Noel Antonio Brenes González

Br. Adalberto José Villalobos Largaespada

**TUTOR**

Ing. Glenda Velásquez Vargas

**Managua, 09 de Octubre de 2013**

## **Dedicatoria**

A Dios, por concedernos la salud necesaria para alcanzar nuestros objetivos y por habernos brindado el suficiente entendimiento para culminar esta etapa de nuestras vidas, así como las fuerzas para seguir adelante a pesar de los obstáculos y dificultades en nuestra formación académica.

A nuestros familiares, quienes han sido ejemplos de constancia y perseverancia, además de brindarnos su cariño y apoyo incondicional durante nuestros años de estudios y preparación profesional.



## **Agradecimientos**

A Dios, nuestro padre celestial por habernos brindado el conocimiento y capacidad para la elaboración de este trabajo.

Al futuro ingeniero Hans Castro Soza, quien fue un gran apoyo durante la realización del presente trabajo monográfico al brindar sus conocimientos y tiempo en la realización del presente trabajo monográfico.

Al personal de la Dirección General de Transporte Acuático del Ministerio de Transporte e Infraestructura, por habernos brindado su tiempo y conocimientos en la materia, así como la oportunidad de realizar el presente trabajo.

## **Resumen del tema**

El presente trabajo monográfico se realizó en la Dirección General de Transporte Acuático (DGTA) del Ministerio de Transporte e Infraestructura, con el propósito de elaborar una propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la adecuación de la norma internacional ISO 9001:2008 en materia de formación, titulación y guardia de la gente de mar.

Para la elaboración de este trabajo se recopiló información a través de entrevistas a los analistas de los departamentos de la dirección de seguridad y regulación acuática, así como la dirección de coordinación de delegaciones y personal del Centro de Atención al Público y Acceso a la Información del Ministerio de Transporte e Infraestructura.

Posteriormente se procedió a documentar tanto los procesos internos de la Dirección General de Transporte Acuático, como los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

La propuesta del Sistema de Gestión de Calidad de la DGTA contiene la siguiente estructura: Manual de la Calidad, Procedimientos, Registros y Formatos del Sistema de Gestión de la Calidad.

El Manual de la Calidad describe los diferentes elementos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad agrupados en cuatro actividades básicas relacionadas con el ciclo de mejoramiento continuo Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA); además está estructurado de acuerdo al orden de las ítems de la norma ISO 9001:2008 y hace referencia a los documentos (leyes, reglamentos procedimientos y formatos) que lo soportan.

Los registros y formatos son necesarios para evidenciar que la Dirección General de Transporte Acuático está implementando un Sistema de Gestión de la Calidad y brindar la capacidad de realizar estudios, tales como análisis y evaluación de la información histórica con el fin de proponer y aplicar mejoras en el futuro.

La propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad en la bajo la adecuación de la norma internacional ISO 9001:2008 en materia de formación, titulación y guardia de la gente de mar, orienta al personal de la Dirección General de Transporte Acuático en el desempeño de sus labores, así como la satisfacción de los usuarios.

## Índice de contenido

I.	Introducción.....	1
II.	Antecedentes .....	2
III.	Justificación .....	3
IV.	Objetivos.....	4
	4.1. Objetivo General .....	4
	4.2. Objetivos Específicos.....	4
V.	Marco Teórico .....	5
	5.1. ¿Qué es un sistema de gestión de la calidad? .....	5
	5.1.1. Principios.....	5
	5.1.1.1. Enfoque al cliente .....	5
	5.1.1.2. Liderazgo.....	5
	5.1.1.3. Personas .....	6
	5.1.1.4. Enfoque hacia procesos .....	6
	5.1.1.5. Enfoque de sistemas para la gerencia .....	6
	5.1.1.6. Mejora continua .....	6
	5.1.1.7. Enfoque en hechos para la toma de decisiones.....	6
	5.1.1.8. Relación de mutuo beneficio con proveedores.....	6
	5.2. ¿Qué es el Manual de Calidad?.....	7
	5.2.1. Título y alcance .....	7
	5.2.2. Tabla de contenidos .....	7
	5.2.3. Revisión, aprobación y modificación .....	7
	5.2.4. Política y objetivos de la calidad.....	8
	5.2.5. Organización, responsabilidad y autoridad.....	8
	5.2.6. Referencias .....	8

5.2.7. Descripción del sistema de gestión de la calidad .....	8
5.2.8. Anexos .....	9
5.3. Procedimientos documentados.....	9
5.3.1. Estructura y formato .....	9
5.3.2. Contenido .....	10
5.3.3. Revisión, aprobación y modificación .....	11
5.3.4. Identificación de los cambios.....	12
5.4. Documentación y/o registros.....	12
5.5. Auditoría Interna de la Calidad.....	12
5.5.1. Objetivos de una Auditoría Interna .....	12
5.5.2. Etapas de una auditoria interna.....	13
5.5.2.1. Planificación. ....	13
5.5.2.2. Aplicación. ....	13
5.5.2.3. Seguimiento. ....	14
5.5.2.4. Informe. ....	14
5.5.3. Criterios de Selección para Auditores Internos. ....	15
5.5.4. No Conformidades.....	15
5.6. ¿Qué es ISO? .....	15
5.7. Mejora Continua.....	16
5.7.1. Proceso de Mejora Continua .....	17
VI. Diseño Metodológico .....	18
VII. Manual de Calidad de la DGTA .....	20
VIII. Procedimientos de la Dirección General de Transporte Acuático.....	51
7.1. Procedimiento de calidad para la Elaboración y Control de Documentos	51
7.2. Procedimiento de Calidad para el control de Registros .....	56

7.3. Procedimiento de Calidad para la Realización de Auditorías Internas.....	59
7.4. Procedimiento de calidad para Acciones Correctivas y Preventivas.....	64
7.5. Procedimiento de calidad para el Control del Producto No Conforme ....	70
7.6. Procedimiento de calidad para la Mejora Continua.....	74
7.7. Procedimiento de calidad para la Evaluación y Revisión del SGC .....	79
7.8. Procedimiento de Gestión de los Recursos .....	83
7.9. Procedimiento de Formación para la Titulación de la Gente de Mar .....	85
7.10. Procedimiento para evaluar la Competencia de la Gente de Mar.....	95
7.11. Procedimiento para autorizar, revisar y controlar los centros de formación de la Gente de Mar.....	99
IX. Compendio de Formatos e Instructivos del SGC de la Dirección General de Transporte Acuático .....	107
X. Conclusiones.....	138
XI. Recomendaciones.....	139
XII. Bibliografía.....	140

## I. Introducción

El desempeño o labor a bordo de embarcaciones nacionales e internacionales ha sido una alternativa por la cual gran número de nicaragüenses han optado en los últimos años debido a que nuestro país posee ríos, lagos espacios marítimos tanto en el Mar Caribe como el Océano Pacífico, surge la necesidad de regular la actividad de la gente de mar.

El presente trabajo monográfico tiene como objetivo general elaborar un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la adecuación de la norma internacional ISO 9001:2008 aplicado a los procesos de formación, titulación y guardia de la gente de mar en la Dirección General de Transporte Acuático (DGTA) del Ministerio de Transporte e Infraestructura. Para esto se trabajó principalmente en base a la **norma internacional ISO 9001:2008** Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos, y a la **norma internacional ISO 9000:2005** Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario.

La primera parte de este estudio comprende un Manual de Calidad, el cual incluye: política y objetivos de la calidad; el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión; los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos; y una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

La segunda parte del proyecto contiene los procedimientos documentados propios de la naturaleza del servicio que brinda la Dirección General de Transporte Acuático y los procedimientos requeridos por la **norma internacional ISO 9001:2008** Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos.

La tercera parte consiste en los documentos (formatos y registros), incluidos aquellos que la dirección determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

## **II. Antecedentes**

En el año 2008 el Estado de Nicaragua se adhiere al Convenio Internacional sobre Normas de Formación, Titulación y Guardia para la Gente de Mar 1978/1995. Conforme al decreto publicado en la Gaceta Diario Oficial N° 222, del 20 de Noviembre del 2008, con el objetivo fundamental de estandarizar la formación, capacitación, evaluación de competencia, titulación y certificación de oficiales y tripulantes, embarcados en naves mercantes, a fin de acrecentar la seguridad de la vida humana, asegurar los bienes en el mar, y brindar protección al medio marino.

Con la adhesión a este convenio se han adquirido responsabilidades frente a la comunidad marítima nacional e internacional, dado que es inherente al convenio la necesidad de establecer normas obligatorias, competencias detalladas y otras disposiciones de carácter preciso, necesarias para garantizar que toda la gente de mar reciba la debida educación, formación y titulación.

En Nicaragua históricamente el personal que labora como gente de mar se ha formado por medio de la experiencia directa que han tenido a bordo de los buques y artefactos navales; sin embargo es a la Dirección General de Transporte Acuático (DGTA), definida legislativamente como Autoridad Marítima en Nicaragua, a quien le corresponde regular la actividad de la Gente de Mar, así como emitir los documentos que acrediten a este personal, mantener la validez y asegurar eficacia de los mismos.



### **III. Justificación**

La correcta aplicación y promoción del Convenio Internacional sobre Normas de Formación, Titulación y Guardia para la Gente de Mar, es un instrumento que permite que la documentación para marinos que emite la Autoridad Marítima de Nicaragua sea reconocida y avalada por la comunidad marítima internacional y por lo tanto todos los ciudadanos Nicaragüenses que laboren o tripulen buques de bandera nacional y extranjera que ejercen sus actividades en aguas nacionales e internacionales, tendrán garantía laboral dentro de la actividad que ejercen, además de aumentar la oportunidad de trabajar en un ámbito en el que existen una masa considerable de empleos.

Por lo antes mencionado surge la necesidad de regular la actividad de la Gente de Mar, para efectos de garantizar la seguridad de la navegación, mediante la elaboración de Procedimientos ajustados a las Normas de Calidad y Eficiencia basados en el Reglamento del Convenio Internacional sobre Normas de formación, titulación y guardia para la gente de mar STCW 78/95, dado que el factor humano es el mayor incidente en la seguridad de la navegación.

Por lo tanto, se pretende establecer un Sistema Gestión de la Calidad en las actividades de formación titulación y certificación de la capacidad y conocimiento de la gente de mar, tripulantes de buques y artefactos navales que navegan en aguas nacionales e internacionales.

## **IV. Objetivos**

### **4.1. Objetivo General**

- Elaborar un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la adecuación de la norma internacional ISO 9001:2008 aplicado a los procesos de formación, titulación y guardia de la gente de mar en la Dirección General de Transporte Acuático (DGTA) del Ministerio de Transporte e Infraestructura.

### **4.2. Objetivos Específicos**

- Identificar todos los procesos de formación, titulación y guardia de la gente de mar, así como su respectiva documentación.
- Elaborar el Manual de la Calidad.
- Establecer los procedimientos estándares de operación mediante la documentación de las actividades de cada uno de los procesos.
- Diseñar formatos para las actividades de control y registro de los procesos de formación, titulación y guardia de la gente de mar.

## **V. Marco Teórico**

### **5.1. ¿Qué es un sistema de gestión de la calidad?**

Un **sistema de gestión de la calidad** es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, y la información de la organización de manera práctica y coordinada y que asegure la satisfacción del cliente y bajos costos para la calidad <sup>1</sup>

#### **5.1.1. Principios**

Las normas internacionales para la gestión de calidad (ISO 9001:2008) adopta varios principios de gestión que pueden ser utilizados en las direcciones para guiar a las organizaciones a mejorar su desempeño. Los principios incluyen:

##### **5.1.1.1. Enfoque al cliente**

Como las organizaciones dependen de sus clientes, deben entender que las necesidades actuales y futuras del cliente, deben coincidir con los requisitos del cliente y deben intentar exceder sus expectativas. Una organización logra obtener el enfoque hacia el cliente cuando todos sus empleados conocen sus clientes internos y externos, así también como los requisitos que deben satisfacer para cumplir con ambos tipos de cliente.

##### **5.1.1.2. Liderazgo**

Los líderes de una empresa deben establecer un propósito unificado y una dirección hacia el mismo. Deben apuntar a la creación y al mantenimiento de un ambiente interno en el cual los empleados puedan alcanzar plenamente los objetivos de la calidad de la organización.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Feigenbaum, A. V. (1991). Defining the Total Quality System. En A. V. Feigenbaum, Total Quality Control (3ra. Edición ed., pág. 78). McGraw-Hill

<sup>2</sup> Kaizen — 改善, "mejora" en japonés

#### **5.1.1.3. Personas**

Las personas en todos los niveles de la organización son esenciales a la misma. Su total involucramiento permite que sus habilidades se aprovechen en beneficio de la organización.

#### **5.1.1.4. Enfoque hacia procesos**

El resultado deseado puede lograrse cuando las tareas y los recursos relacionados son administrados como un proceso.

#### **5.1.1.5. Enfoque de sistemas para la gerencia**

La eficiencia y efectividad de una organización para alcanzar en forma exitosa los objetivos de calidad son dados por la identificación, el entendimiento y la gerencia de todos los procesos como un solo sistema. El control de calidad verifica a los recursos en todos los pasos del proceso de producción

#### **5.1.1.6. Mejora continua**

Uno de los objetivos permanentes de una organización debe ser la mejora continua de su total desempeño.

#### **5.1.1.7. Enfoque en hechos para la toma de decisiones**

Las decisiones efectivas deben siempre estar fundamentadas con análisis de datos e información.

#### **5.1.1.8. Relación de mutuo beneficio con proveedores**

Como una organización y sus proveedores son interdependientes, debe existir una relación de mutuo beneficio para ambos, de tal manera de brindarse valor agregado

Estos ocho principios son el fundamento del sistema estándar de gestión de calidad.

## **5.2. ¿Qué es el Manual de Calidad?**

El *manual de calidad* se define siguiendo la norma ISO 9001:2008 como “*El documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización*”.

Los manuales de calidad deben adaptarse en cuanto a su tamaño y complejidad a cada organización. No puede determinarse la extensión o grado de dificultad que el manual de calidad deba tener.

En el manual de calidad se especifica el alcance del sistema de gestión de la calidad. Es importante indicar que si la organización considera que alguno de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2008 no le son de aplicación, la justificación de dicha exclusión debe estar contenida en el manual de calidad.

El manual debe contener:<sup>3</sup>

### **5.2.1. Título y alcance**

El título y/o alcance del manual de la calidad debería definir la organización a la cual el manual aplica. El manual debería hacer referencia a la norma de sistema de gestión de la calidad específica sobre la cual está basado el sistema de gestión de la calidad.

### **5.2.2. Tabla de contenidos**

La tabla de contenidos del manual de la calidad debería incluir el número y título de cada sección y su localización.

### **5.2.3. Revisión, aprobación y modificación**

La evidencia del estado de revisión, aprobación y modificación y la fecha del manual de la calidad debería estar claramente indicada en el manual.

---

<sup>3</sup> NORMA CHILENA OFICIAL NCH-ISO 10013

Cuando sea factible, la naturaleza del cambio debería estar identificada en el documento o en el anexo apropiado.

#### ***5.2.4. Política y objetivos de la calidad***

Cuando la organización elige incluir la política de la calidad en el manual de la calidad, el manual de la calidad puede incluir una declaración de la política y los objetivos de la calidad. Las metas de la calidad reales para alcanzar esos objetivos pueden estar especificadas en otra parte de la documentación del sistema de gestión de la calidad como lo determine la organización. La política de la calidad debería incluir un compromiso para cumplir con los requisitos y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Los objetivos se derivan habitualmente de la política de la calidad de la organización y han de ser alcanzados. Cuando los objetivos son cuantificados se convierten en metas y son medibles.

#### ***5.2.5. Organización, responsabilidad y autoridad***

El manual de la calidad debería proporcionar una descripción de la estructura de la organización. La responsabilidad y autoridad e interrelación pueden indicarse por medio de organigramas, diagramas de flujo y/o descripciones de trabajo. Éstos pueden estar incluidos o hacerse referencia a ellos en el manual de la calidad.

#### ***5.2.6. Referencias***

El manual de la calidad debería contener una lista de documentos a los que se hace referencia, pero que no están incluidos en el manual.

#### ***5.2.7. Descripción del sistema de gestión de la calidad***

El manual de la calidad debería proporcionar una descripción del sistema de gestión de la calidad y su implementación en la organización. Las descripciones de los procesos y sus interacciones deberían incluirse en el manual de la

calidad. Los procedimientos documentados o referencias a ellos deberían estar incluidos en el manual de la calidad.

La organización debería documentar su sistema de gestión de la calidad específico siguiendo la secuencia del flujo del proceso o la estructura de la norma seleccionada o cualquier secuencia apropiada a la organización.

Puede ser útil una referencia cruzada entre la norma seleccionada y el manual de la calidad.

El manual de la calidad debería reflejar los métodos usados por la organización para satisfacer su política y objetivos.

#### **5.2.8. Anexos**

Pueden incluirse anexos que contengan información de apoyo al manual.

### **5.3. Procedimientos documentados<sup>4</sup>**

#### **5.3.1. Estructura y formato**

La estructura y formato de los procedimientos documentados (en papel o medios electrónicos) deberían estar definidos por la organización de las siguientes maneras: texto, diagramas de flujo, tablas, una combinación de éstas, o por cualquier otro método adecuado de acuerdo con las necesidades de la organización. Los procedimientos documentados deberían contener la información necesaria (véase 5.3.2) y cada uno de ellos una identificación única.

Los procedimientos documentados pueden hacer referencia a instrucciones de trabajo que definan cómo se desarrolla una actividad. Los procedimientos documentados generalmente describen actividades que competen a funciones diferentes, mientras que las instrucciones de trabajo generalmente se aplican a las tareas dentro de una función.

---

<sup>4</sup> NORMA CHILENA OFICIAL NCH-ISO 10013

### **5.3.2. Contenido**

#### **5.3.2.1. Título**

El título debería identificar claramente el procedimiento documentado

#### **5.3.2.2. Propósito**

El propósito de los procedimientos documentados debería estar definido.

#### **5.3.2.3. Alcance**

Se debería describir el alcance del procedimiento documentado, incluyendo las áreas que cubre y las que no.

#### **5.3.2.4. Responsabilidad y autoridad**

La responsabilidad y autoridad de las funciones del personal y/o de la organización, así como sus interrelaciones asociadas con los procesos y las actividades descritas en el procedimiento, deberían estar identificadas. Para mayor claridad, éstas pueden ser descritas en el procedimiento en forma de diagramas de flujo y textos descriptivos, según sea apropiado.

#### **5.3.2.5. Descripción de actividades**

El nivel de detalle puede variar dependiendo de la complejidad de las actividades, los métodos utilizados, y el nivel de habilidades y formación necesario para que el personal logre llevar a cabo las actividades. Independientemente del nivel de detalle, los siguientes aspectos deberían considerarse cuando sea aplicable:

- a.-) Definición de las necesidades de la organización, sus clientes y sus proveedores;
- b.-) Descripción de los procesos mediante texto y/o diagramas de flujo relacionados con las actividades requeridas;



- c.-) Establecimiento de qué debe hacerse, por quién o por qué función de la organización; porqué, cuándo, dónde y cómo;
- d.-) Descripción de los controles del proceso y de los controles de las actividades identificadas;
- e.-) Definición de los recursos necesarios para el logro de las actividades (en términos de personal, formación, equipos y materiales);
- f.-) Definición de la documentación apropiada relacionada con las actividades requeridas;
- g.-) Definición de los elementos de entrada y resultados del proceso;
- h.-) Definición de las mediciones a tomar.

La organización puede decidir que algunos de los aspectos anteriores sea más apropiado incluirlos en una instrucción de trabajo.

#### **5.3.2.6. Registros**

Los registros relacionados con las actividades descritas en el procedimiento documentado deberían definirse en esta sección del procedimiento documentado o en otras secciones relacionadas. Los formularios que se utilicen para estos registros deberían estar identificados. Debería estar establecido el método requerido para completar, archivar y conservar los registros.

#### **5.3.2.7. Anexos**

Pueden incluirse anexos que contengan información de apoyo al procedimiento documentado, tales como tablas, gráficos, diagramas de flujo y formularios.

#### **5.3.3. *Revisión, aprobación y modificación***

Debería indicarse la evidencia de la revisión y aprobación, estado de revisión y fecha de modificación del procedimiento documentado.

#### **5.3.4. Identificación de los cambios**

Cuando sea factible, la naturaleza del cambio debería estar identificada en el documento o los anexos apropiados.

#### **5.4. Documentación y/o registros**

La dirección de la organización deberá definir la documentación necesaria, incluyendo los registros pertinentes para establecer, implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y para apoyar las operaciones eficaces y eficientes de los procesos de la operación.

Según el apartado 4.2.4 de la norma ISO 900 2008 establece que: Se deben controlar los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

#### **5.5. Auditoría Interna de la Calidad**

##### **5.5.1. Objetivos de una Auditoría Interna**

La auditoría interna sirve para varios fines:

Verificar que el sistema esté funcionando adecuadamente y detectar la presencia de no conformidades en el sistema.

- Investigar si se han corregidos los problemas previamente identificados.
- Sacar a luz los problemas potenciales.
- Descubrir las posibilidades de mejoramiento.

### **5.5.2. Etapas de una auditoría interna.**

El objetivo general de una auditoría es determinar si el Sistema de la Calidad es eficaz y se está aplicando. Sin embargo vale la pena señalar que el énfasis se orienta a lo positivo, es decir determinar que el sistema funciona en lugar de descubrir fallas. La auditoría tiene cuatro fases básicas:<sup>5</sup>

**5.5.2.1. Planificación.** Entendiendo por tal la elección del tipo de auditorías a realizar, la plasmación documental de los procedimientos de realización de las mismas, entendiendo que en el caso de la realización de una auditoría del producto, es necesaria la programación de mediciones y ensayos a partir de los planos y normas de ensayo, la elección del personal auditor que puede ser único, o distinto en función del tipo de auditoría a realizar, y la fijación de su periodicidad (mensual, anual,...). En ocasiones es conveniente asignar una única persona para planificar y dirigir la realización de todas las auditorías, es decir, nombrar un líder que reúna unas características idóneas en cuanto a formación y carácter, para la realización de esta tarea.

**5.5.2.2. Aplicación.** Es conveniente que el personal que va a ser auditado conozca con antelación tal hecho, y lo mejor desde el punto de vista práctico es que la realización de auditorías sea sistemática, y el propio director o responsable del área a auditar transmita a sus subordinados afectados las fechas concretas en las que estas auditorías sistemáticas van a realizarse para que presten su mayor colaboración. Posiblemente si se sigue este sistema, al recibir los responsables esta comunicación, tratarán de inculcar en sus subordinados la necesidad de que todo esté "en perfecto estado de revista" como se decía antiguamente, lo que inicialmente podría alterar los resultados, pero si las auditorías son periódicas, esto dejará de producirse, y sin embargo el que el responsable comunique a sus subordinados las fechas de realización, así como la recomendación de que presten su máxima colaboración, confiere a las auditorías un papel destacado e importante dentro del sistema. Los documentos

---

<sup>5</sup> <http://www.mgar.net/soc/isoaud.htm>

que recojan los resultados de las auditorías, es decir, respuestas, comprobaciones, resultados de medidas y ensayos, etc., han de estar consensuados entre auditor y auditado, de tal forma que recojan la conformidad de ambos, evitándose discusiones inútiles. Se trata de auditar la efectividad del sistema, tanto a través del propio sistema y su grado de cumplimentación, como a través de la calidad del producto obtenido, por lo que es necesario, para poder establecer las acciones correctoras, determinar el grado de cumplimentación del sistema, y su relación con la calidad del producto final

**5.5.2.3. Seguimiento.** Toda auditoría ha de realizarse para obtener una nota final que sirva, aunque solo sea comparativamente, para medir la evolución, tanto de la implementación del sistema, como de la calidad del producto. Lo que se pretende es la obtención de una valoración totalmente objetiva por lo que el sistema de valoración ha de ser consensuado, y además, experimentado durante cierto tiempo, para poder fijar las señales de alerta, índices de ponderación, etc.

**5.5.2.4. Informe.** Si se considera necesario, con expresión de su grado de urgencia. Una vez valorada la auditoría y antes de la redacción del informe final y propuesta de las medidas correctoras, es conveniente la reunión con el director o responsable máximo afectado por la auditoría para que sea el primer informado y pueda incluso colaborar en la propuesta de medidas correctoras así como en la decisión sobre la urgencia de las mismas, pues es conveniente que tanto el informe de la auditoría como la propuesta de medidas correctoras, lo asuma como algo propio, entre otras cosas porque a veces, podrá ejercer más presión sobre la Gerencia que el propio auditor, sobre todo si alguna de las medidas propuestas corresponden o requieren inversiones.

### **5.5.3. Criterios de Selección para Auditores Internos.**

Al seleccionar el personal que realizará las auditorías internas, la primera consideración es su independencia con respecto al proceso involucrado auditar. Una forma de hacerlo es emplear personas que no participen en ninguno de los procesos cubiertos por la auditoría, por ejemplo personal de una sección independiente de una auditoría interna o auditores externos. La otra forma es realizar auditorías cruzadas, en las cuales el personal de un departamento audita a otro departamento.

Los auditores deben tener ciertas cualidades personales, entre ellas la habilidad de prestar atención a los detalles, buenas relaciones interpersonales, poseer la calificación necesaria, firmeza para defender las conclusiones.

### **5.5.4. No Conformidades.**

Todas las no conformidades deben ser identificadas como un elemento pertinente y la cláusula correspondiente de la norma. La declaración de no conformidad debe ser concisa, precisa y sustentada con evidencias objetivas. Debe permitir a la empresa emprender de inmediato acciones correctivas para eliminar la no conformidad.

## **5.6. ¿Qué es ISO?**

La necesidad de utilizar una terminología normalizada para evitar malentendidos o confusiones, ha obligado al desarrollo de una norma auxiliar que precisa términos y conceptos.

Son una serie de normas internacionales de estandarización, para los Sistemas de Gestión de la Calidad., encaminadas a medir y controlar la administración y aseguramiento de la calidad de toda organización pública y privada. Estas normas contienen los lineamientos mínimos que debe tener una organización para que pueda ser reconocida mundialmente como gestora del aseguramiento de la calidad, además que son normas genéricas.

Estas normas encaminan al desarrollo de la estandarización y de las actividades relacionadas en el mundo, facilitando el cambio internacional de bienes y servicios y la cooperación que se desarrolla en las esferas de las actividades, intelectual, científica, tecnológica y económica.

ISO es sinónimo de IGUAL y al ESTÁNDAR, por lo que contribuye a romper las barreras técnicas para comercializar la estandarización internacionales establecidas para muchas tecnologías en diversos campo.

La organización ISO es compatible con las disciplinas de otros Sistemas de Gestión de la Calidad, debido al progreso la liberación del mercado sirve como lengua de comercio. Las normas ISO especifican los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad para utilizarlas cuando la capacidad de una organización (para proveer productos y servicios en conformidad) necesita ser demostrada.

Se busca satisfacer al cliente, cumpliendo o superando sus requisitos, mediante la aplicación de la mejora continua y la prevención de las no conformidades. La intención de esta norma internacional es que todos sus requisitos sean aplicables, no obstante en ciertas situaciones puede aceptarse su adecuación.

La organización ISO exige una revisión de sus normas de forma periódica, para asegurar que son actuales y satisfacen las necesidades de los usuarios.

### **5.7. Mejora Continua.**

La mejora continua es una actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos, mediante:

- Análisis y evaluación de la situación existente.
- Objetivos para la empresa.
- Implementación de posible solución.
- Medición, verificación, análisis y evaluación de los resultados de la implantación.
- Formalización de los cambios.

Los resultados se revisan para detectar oportunidades de mejora. La mejora es una actividad continua y parte de la información recibida del propio sistema y de los clientes.

#### **5.7.1. Proceso de Mejora Continua**

El círculo de DEMING se constituye como una de las principales herramientas para lograr la mejora continua en las organizaciones o empresas que desean aplicar la excelencia en sistemas de calidad.

La utilidad del ciclo de Deming es ser utilizado para lograr la mejora continua de la calidad dentro de una empresa u organización. Para describir el ciclo completo, este consiste en una secuencia lógica de cuatro pasos, los cuales son repetidos y que se deben de llevar a cabo secuencialmente. Estos pasos son: Planear, Hacer, Verificar y Actuar.<sup>6</sup>

Dónde:

- **Planear o Planificar:** consiste en definir los objetivos y los medios para conseguirlos.
- **Hacer:** Se refiere al acto de implementar la visión preestablecida.
- **Verificar:** Implica comprobar que se alcanzan los objetivos previstos con los recursos previamente asignados.
- **Actuar:** Se refiere a analizar y corregir las posibles desviaciones detectadas, así como también se debe proponer mejoras a los procesos ya empleados.

---

<sup>6</sup> <http://www.implementacionsig.com/index.php/generalidades-sig/55-ciclo-de-deming>

## **VI. Diseño Metodológico**

Para implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad se debe de seguir de un esquema que permita la certificación, de acuerdo a las características propias que poseen las empresas, esto ayudara a mejorar la eficiencia y eficacia de la organización, al identificar y formalizar las actividades que se realizan para la elaboración del producto o servicio.

Es necesario identificar los criterios y métodos que se utilizaran para cumplir con los requisitos de la norma internacional, por lo tanto para cumplir con los objetivos planteados se realizaron actividades como:

**Visitas a la DGTA:** Estas visitas nos permitirán conocer cada una de las etapas de los proceso formación, titulación y guardia de la gente de mar. Así como los aspectos generales de la empresa, las cuales se obtuvieron en las oficinas de los distintos departamentos dentro de la DGTA.


**Recolección de Datos:** Se hará uso de documentos propios de la empresa (confidenciales), para tener un mejor conocimiento de todo el proceso. En este particular específicamente se verificaran los registros de las personas que han optado por algún tipo de formación relacionada al tema.

**Entrevistas:** Se realizaran entrevistas a cada una de las personas que juegue un papel clave en dicho proceso, acerca de cada una de las actividades y lógicas del proceso, esto para tener insumos para documentar los mismos y proponer mejoras.

**Observación Directa:** Se verificara salones de clases, el material de trabajo y la calidad de formación y experiencia de los instructores que desarrollen los cursos. En caso que sea un organismo externo a la DGTA el que brinde la formación se hará una visita para verificar si esta cumple con todos los requisitos de infraestructura y de procedimientos para desarrollar los mismos.




**Configuración del sistema de gestión de calidad y sus componentes:** Con toda la información obtenida, se plasmara dicha información en un Manual de Calidad el cual hará referencia a los procedimientos y formatos que posteriormente se presenten; siempre siguiendo el orden lógico del proceso de formación, titulación y guardia de la gente de mar.

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: MC-DGTA-001	Página: 1/31
	Manual de Calidad	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:


## VII. Manual de Calidad de la DGTA

### Índice


1	Información Organizacional.....	4
1.1	Misión .....	4
1.2	Visión.....	4
1.3	Reseña Histórica .....	4
1.4	Organigrama .....	10
2	Requisitos Legales .....	12
3	Términos y Definiciones .....	12
4	Sistema de Gestión de Calidad .....	13
4.1	Requisitos Generales .....	13
4.1.1	Interacción de los procesos .....	14
4.2	Requisitos de la documentación.....	14
4.3	Alcance.....	15
4.4	Exclusiones .....	15
5	Responsabilidad de la Dirección .....	16
5.1	Compromiso de la dirección .....	16
5.2	Enfoque al usuario .....	16
5.3	Política de la Calidad.....	16
5.4	Planificación .....	16
5.4.1	Objetivos de la Calidad .....	16
5.4.2	Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad .....	17
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación .....	18

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: MC-DGTA-001	Página: 2/31
	Manual de Calidad	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

5.5.1	Organigrama del Sistema de Gestión de la Calidad .....	18
5.5.2	Representante de la dirección .....	18
5.5.3	Comunicación Interna .....	19
5.6	Revisión por la dirección .....	19
5.6.1	Generalidades.....	19
5.6.2	Información de entrada para la revisión.....	20
5.6.3	Resultados de la revisión.....	20
6	Gestión de los recursos.....	20
6.1	Provisión de recursos.....	20
6.2	Recursos humanos .....	21
6.2.1	Generalidades.....	21
6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia .....	21
6.3	Infraestructura .....	21
6.4	Ambiente de trabajo .....	22
7	Realización del servicio.....	22
7.1	Planificación de la realización del servicio.....	22
7.2	Procesos relacionados con el usuario.....	23
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el servicio .....	23
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el servicio .....	23
7.2.3	Comunicación con los usuarios .....	24
7.3	Diseño y desarrollo.....	24
7.4	Compras.....	24
7.4.1	Proceso de compras .....	24

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: MC-DGTA-001	Página: 3/31
	Manual de Calidad	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

7.4.2	Información de las compras .....	24
7.4.3	Verificación de los productos comprados .....	25
7.5	Producción y prestación del servicio .....	25
7.5.1	Control de la prestación del servicio .....	25
7.5.2	Validación de la prestación del servicio .....	25
7.5.3	Identificación y trazabilidad .....	26
7.5.4	Propiedad del usuario .....	26
7.5.5	Preservación del producto .....	26
7.6	Control de los equipos de seguimiento y de medición .....	26
8	Medición, análisis y mejora .....	26
8.1	Generalidades .....	26
8.2	Seguimiento y medición .....	27
8.2.1	Satisfacción del usuario .....	27
8.2.2	Auditoría interna.....	27
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos .....	28
8.3	Control del producto no conforme .....	29
8.4	Análisis de datos .....	29
8.5	Mejora .....	30
8.5.1	Mejora continua .....	30
8.5.2	Acción correctiva.....	49
8.5.3	Acción preventiva.....	49

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: MC-DGTA-001	Página: 4/31
	Manual de Calidad	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

## 1 Información Organizacional

### 1.1 Misión

La Dirección General de Transporte Acuático (DGTA) es la Autoridad Marítima Nacional que ejerce las funciones relativas al ordenamiento, y control del transporte por agua, la protección al medio marino y la seguridad de la vida humana en las vías navegables.

A través de la especialización de sus recursos humanos y de la ejecución de una apropiada política marítima, se pretende la prestación de un servicio portuario y de transporte acuático seguro, competitivo y eficiente que armonice los intereses de los usuarios, de los armadores y sus agentes.

### 1.2 Visión


Un organismo ágil, dinámico y competente que contribuya decisivamente al establecimiento de infraestructura, medios y servicios acuáticos-portuarios seguros, modernos, eficaces y eficientes sobre ríos, lagos y océanos limpios para la conservación y desarrollo sostenible del país.

### 1.3 Reseña Histórica

Antes de 1979, la regulación en la vía administrativa de las actividades de transporte acuático y conexas se encontraba dispersa en distintas entidades del Ejecutivo.

Las funciones principales que competen a una Autoridad Marítima moderna, como es la seguridad marítima, la protección del medio marino y los aspectos comerciales del transporte marítimo, eran ejercidas por distintos órganos del Poder Ejecutivo y no de manera apropiada.

El Ministerio de Economía ejercía las funciones de control de las actividades comerciales del transporte marítimo, a través de la aplicación de la Ley de

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: MC-DGTA-001	Página: 5/31
	Manual de Calidad	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

Reserva de Carga y su Reglamento (distribución del transporte de las cargas de exportación e importación a través de puertos nicaragüenses en buques nacionales).


El Ministerio de Defensa, a través de las Capitanías de Marina estaba a cargo de ciertas actividades propias de una administración de seguridad marítima, tales como: matrícula y registro de los buques nacionales, otorgamiento de patentes de navegación marítima, visita oficial de los buques que arribaren a puerto nacional, emisión de licencias de competencia y registro de los tripulantes de las naves, prevención de la contaminación de las aguas, etc.

El Ministerio de Obras Públicas [MOTP] a través de la Dirección de Navegación y Puertos, era el órgano principal del Poder Ejecutivo encargado de propiciar la navegación comercial y de otro género en los ríos, lagos y mares, estando bajo su responsabilidad, entre otras cosas, la planificación y promoción del desarrollo del subsector de transporte acuático, estando bajo su cargo la elaboración de estudios, construcciones y supervisiones de obras acuáticas.

A través del Decreto No 6 de la Junta de Gobierno de Reconstrucción Nacional “Ley Creadora de los Ministerios de Estado”, el 20 de julio de 1979 crea el Ministerio de Transporte y Obras Públicas, el cual asume las funciones que en materia de transporte estaban asignadas a diferentes Ministerios.

Por Decreto No. 117, Aprobado el 21 de Octubre de 1979 y publicado en La Gaceta No. 42 del 27 de Octubre de 1979, la Junta de Gobierno de Reconstrucción Nacional promulga la Ley de Transporte y Obras Públicas, que en su artículo que en su artículo 2 establece:

“El Ministerio de Transporte y Obras Públicas tiene por objeto promover, fomentar y desarrollar la vida activa del Estado por medio de la utilización de vías terrestres, ferroviarias, marítimas, lacustres, fluviales y aéreas siendo, en

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: MC-DGTA-001	Página: 6/31
	Manual de Calidad	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:


consecuencia, de su competencia el transporte de personas, bienes, objetos y vehículos por las vías antes mencionadas en todo el territorio nacional, siendo dicho transporte un servicio público, cuya prestación es del dominio exclusivo del Estado”

En el artículo 4 se definen competencias del MTOP, entre las cuales señalamos:

- Reglamentar el otorgamiento de licencias de conducir y licencias de circulación de vehículos automotores y naves aéreas y acuáticas, en coordinación con el Ministerio del Interior.
- Propiciar la navegación comercial y de otro género en los ríos, lagos y mares tomando las medidas y realizando las obras de mejoramiento que sean necesarias para tal fin.

A finales de 1979 se crea el Departamento de Marina Mercante adscrito a la Dirección General de Transporte del MTOP con el fin de regular el transporte acuático.

A través de Decreto No. 223 de la Junta de Gobierno de Reconstrucción Nacional, del 27 de diciembre de 1979, que reforma al Decreto No. 6, se crea el Ministerio de Transporte, a quien se le asignaron dos grandes áreas, el área normativa vinculada a la regulación y control de las actividades de transporte en los diferentes modos (terrestre, acuático, aéreo y ferroviario), para lo cual se constituyeron y organizaron tres Direcciones Generales correspondientes a las modalidades de transporte terrestre, acuático y aéreo. La otra área, la estrictamente operativa, conformada por las empresas estatales prestatarias de servicios de transporte (terrestre, aéreo, marítimo y ferroviario) y portuarios (puertos internacionales y municipales) adscritas a la Corporación de Transporte del Pueblo (COTRAP).

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: MC-DGTA-001	Página: 7/31
	Manual de Calidad	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

El 10 de Marzo de 1980, por Decreto Ministerial del Ministro de Transporte y Obras Públicas, publicado en La Gaceta No. 106 de 13 de mayo 1980, se crea la Dirección General de Transporte Acuático Nacional.

Para las mismas fechas, se constituye la Dirección General de Tropas Guardafronteras y posteriormente la Marina de Guerra Sandinista, como órgano del Ejército Popular Sandinista, adscrito al Ministerio de Defensa. Estos organismos, a través de las Capitanías de Puerto ejercieron competencias relacionadas con la vigilancia costera a fin de salvaguardar la soberanía nacional, los recursos marinos, evitar el contrabando, la piratería y en general las funciones propias de una policía marítima, asimismo participan en la recepción oficial de los buques y dentro de ella el control del zarpe de entrada de los buques que arriban a los puertos nacionales y la emisión del zarpe de salida de los buques que se aprestan a navegar.


El 4 de noviembre de 1980, mediante Decreto No. 563, de la Junta de Gobierno de Reconstrucción Nacional, Publicado en La Gaceta No. 260 de 11 de noviembre de 1980, se promulga la LEY REGULADORA DEL RÉGIMEN DE MATRICULA Y ABANDERAMIENTO DE BUQUES Y ARTEFACTOS NAVALES.

Esta ley tenía por objeto regular todo lo relativo desde la inscripción en el Registro de Matrícula hasta el acto de Abanderamiento de Buques Nacionales. Quedan sometidos a sus disposiciones, todos los buques o artefactos navales de una (1) o más toneladas de Registro Bruto (TRB).

La ley establecía sanciones para quienes no se inscribieran en el Registro de Matrícula o no renovaran su documentación de registro y la misma ley fijaba las tarifas por inscripción y renovación.

La ley estableció facultades reglamentarias a la Dirección General de Transporte Acuático Nacional, la cual el 10 de Enero 1983, elaboró un Reglamento



	Dirección General de Transporte Acuático	Código: MC-DGTA-001	Página: 8/31
	Manual de Calidad	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

publicado en La Gaceta No. 16 del 20 de Enero de 1983, mediante el cual se amplían los requisitos para inscripción o renovación de embarcaciones y se determinan medidas de seguridad para las mismas. El reglamento lo firmo el Ministro de Transporte.


Mediante Decreto No. 1104 de 20 de septiembre de 1982, publicado en La Gaceta No. 226 de 28 de septiembre de 1982, la Junta de Gobierno de Reconstrucción Nacional promulgo la LEY DE PROTECCIÓN A LA MARINA MERCANTE NACIONAL, la cual establecía que dicha ley era aplicable a todo movimiento de mercancía exportada o importada por Nicaragua, que entre su punto de origen o destino final sea efectuado utilizando en su totalidad o en parte el Transporte Acuático

El objetivo principal de esta ley era la fijación de un Régimen de Reserva de Carga.

Esta ley fue reglamentada mediante REGLAMENTO No. 326, Aprobado el 10 de Enero 1983, publicado en La Gaceta No. 16 del 20 de Enero de 1983, emitido por el Director General de Transporte Acuático Nacional.

### **Marco legal Vigente**

- Ley 399. Ley de Transporte Acuático, del 4 de Julio del 2001, publicada en La Gaceta No. 166 del 3 de Septiembre del 2001.
- Decreto AN 4877 Reglamento a la Ley de Transporte Acuático, del 22 de Noviembre del 2006. Publicado en La Gaceta No. 245 del 19 de Diciembre del 2006.
- Decreto No. 1549 de la Junta de Gobierno de Reconstrucción Nacional, de 28 de Diciembre de 1984. Ley Reguladora para el Servicio de practicaaje. Publicado en La Gaceta No. 4 de 5 de Enero de 1985. y el Reglamento al Capítulo III del 10/07/1989. Su objeto es regular el ejercicio


	Dirección General de Transporte Acuático	Código: MC-DGTA-001	Página: 9/31
	Manual de Calidad	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

del servicio de practicaaje, que es el asesoramiento en la Dirección Náutica de un buque, que le preste el Práctico Oficial al Capitán del mismo, durante el pilotaje de entrada o de salida, o durante cualquier pilotaje interior o maniobra de cualquier tipo, que realice dicho buque en los Puertos, Canales, Ríos y Lagos de la República. El Reglamento establece el procedimiento para el otorgamiento de las Licencias de Práctico Oficial de parte de la DGTA. La Ley y su Reglamento contienen normativas vinculadas con la seguridad de la navegación en las aguas nacionales.

- Ley No. 384. Ley sobre Remoción de Naufragios. Gaceta No. 71 del 17/04/2001 y su Reglamento. Gaceta No. 144 del 31/07/2001. Establecen las normas y disposiciones que se aplican a las remociones de los bienes hundidos que se encuentran en las aguas nacionales, cualquiera que sea su nacionalidad o propietario. Propicia la navegación segura y previene los accidentes en las aguas jurisdiccionales de los puertos.
- Acuerdo Ministerial N° 04-2006, del 06/02/2006 “Normas para el uso del pabellón nacional en embarcaciones nacionales y extranjeras”, Gaceta N° 75 del 18/04/2006. Establece la obligación de toda nave nacional mayor de 5 Toneladas de Registro Bruto (TRB) de llevar izada la Bandera Nacional, la que deberá encontrarse en todo momento en buen estado de aseo y conservación.

Las naves extranjeras cuando se encuentren navegando en aguas bajo la jurisdicción y soberanía de Nicaragua, o se encuentren fondeadas o amaradas en puerto nacional, además de su bandera, deberán izar la bandera nicaragüense.

- Acuerdo Ministerial No. 18-2006, del 06/04/2006 “Normas de Seguridad para Embarcaciones de Navegación Lacustre y Fluvial”, Gaceta N° 75 del 18/04/2006. Establece las normas de seguridad que deben cumplir las embarcaciones nacionales que naveguen en el Lago de Nicaragua o en

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: MC-DGTA-001	Página: 10/31
	Manual de Calidad	Versión: 1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

cualquier vía fluvial dentro del territorio nacional independientemente de la actividad comercial a que se dediquen.

Principalmente regula los medios de salvamento, entre ellos el número de chalecos salvavidas conforme la capacidad de pasajeros autorizada y su tripulación, lugar donde deben estar colocados, los aros salvavidas, su número y su colocación. Asimismo, regula los medios contra incendio, (extintores, número, lugar de su colocación, conforme la eslora, tipo y número de motor), luces de navegación y equipos de comunicación que deben poseer las embarcaciones.


- Acuerdo Ministerial N° 66-2007, del 31/08/2007 “Normas para la Habilitación de Empresas, Compañías y Cooperativas prestatarias del Servicio de Estiba y Desestiba de Carga en los puertos nacionales”, Gaceta N° 02 del 03/01/2008.

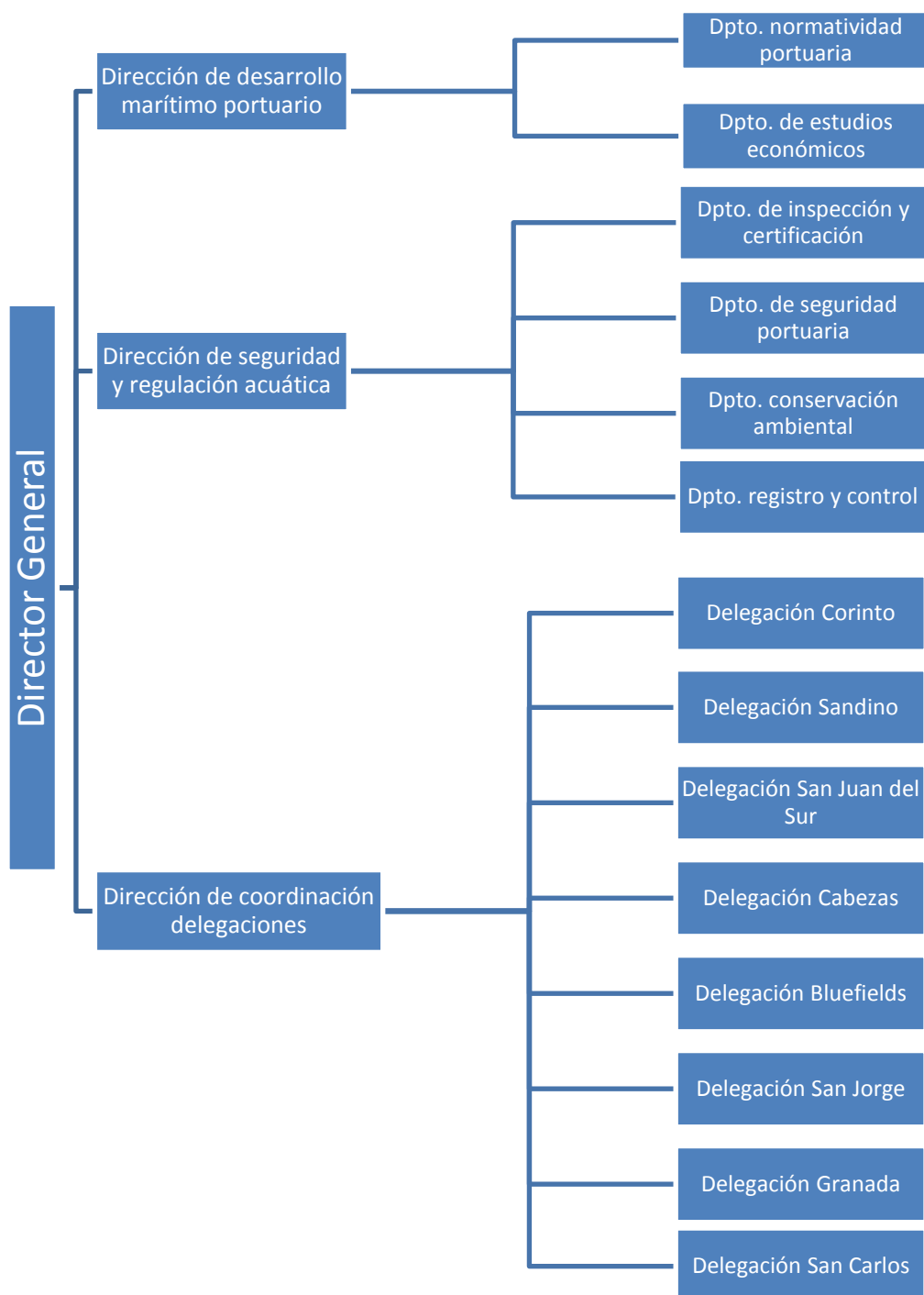
Establece las normas complementarias a los Artos. 240 y 241 del Reglamento a la Ley de Transporte Acuático, relativas al otorgamiento de la Concesión para la prestación del servicio de estiba y desestiba de carga en los puertos nacionales, estableciendo los requisitos que se deben cumplir y las causales de suspensión y cancelación de dicha concesión.

- Convenios Internacionales en materia de transporte marítimo y protección del medio marino a los cuales Nicaragua se ha adherido y la Dirección General de Transporte Acuático es la Autoridad de Aplicación


#### 1.4 Organigrama

La DGTA presenta el siguiente organigrama funcional.

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: MC-DGTA-001	Página: 11/31
	Manual de Calidad	Versión: 1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:



**Figura 1: Organigrama DGTA**


	Dirección General de Transporte Acuático	Código: MC-DGTA-001	Página: 12/31
	Manual de Calidad	Versión: 1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

## 2 Requisitos Legales

- Ley No. 290. Ley de Organización, Competencia y Procedimientos del Poder Ejecutivo.
- Ley No. 399. Ley de transporte acuático y su reglamento.
- Convenio STCW y su reglamento.
- Ley No. 737. Ley de contrataciones administrativas del sector público.
- Reglamento para compras realizadas con fondos de caja chica.

## 3 Términos y Definiciones

- *DGTA*: Dirección General de Transporte Acuático.
- *SGC*: Sistema de Gestión de la Calidad.
- *Servicio*: resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- *Requisito*: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- *Satisfacción del cliente*: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- *Competencia*: aptitud demostrada para aplicar los conocimientos y habilidades.
- *Sistema de gestión de la calidad*: sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- *Política de la calidad*: intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- *Objetivo de la calidad*: algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.


	Dirección General de Transporte Acuático	Código: MC-DGTA-001	Página: 13/31
	Manual de Calidad	Versión: 1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

- *Gestión de la calidad*: actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.
- *Control de la calidad*: parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- *Mejora de la calidad*: parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.
- *Eficacia*: grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- *CAPAI*: Centro de atención al público y acceso a la información.

## 4 Sistema de Gestión de Calidad

### 4.1 Requisitos Generales

La Dirección General de Transporte Acuático (DGTA) tiene implantado un sistema de gestión de la calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2008.

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: MC-DGTA-001	Página: 14/31
	Manual de Calidad	Versión: 1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

#### 4.1.1 Interacción de los procesos

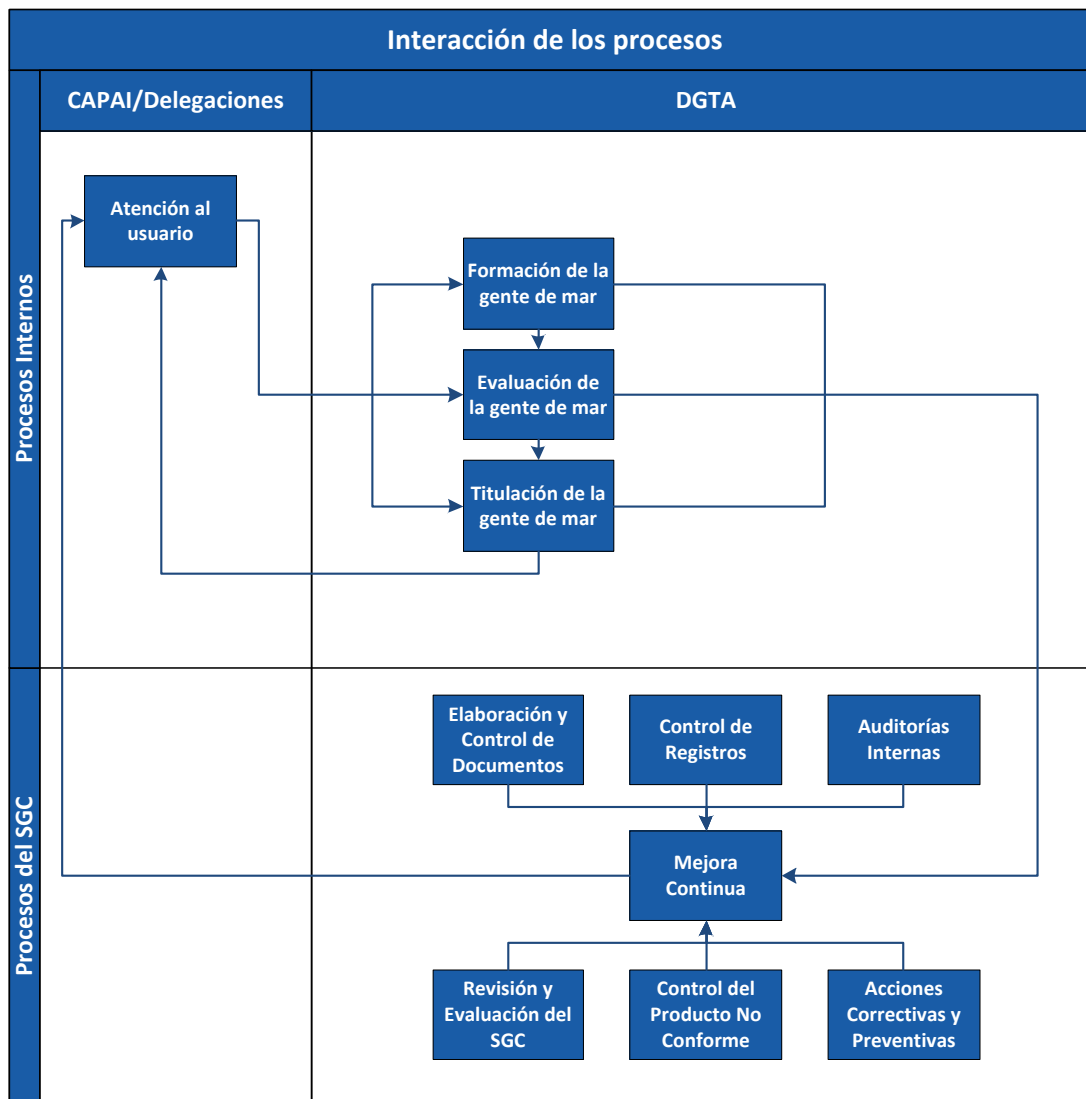



Figura 2: Interacción de los procesos

#### 4.2 Requisitos de la documentación

La DGTA en su sistema de gestión de calidad posee la siguiente documentación:

- Declaración documentada de una política de calidad y objetivo de calidad.

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: MC-DGTA-001	Página: 15/31
	Manual de Calidad	Versión: 1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

- Un Manual de Calidad en el cual se presenta de manera documentada la Política de calidad, los objetivos de calidad, el alcance y exclusiones del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Procedimientos documentados para el funcionamiento de los procesos.
- Registros que brindan evidencia del desarrollo de los procesos.

### 4.3 Alcance

El presente manual tiene como alcance:

El proceso de formación y titulación de gente de mar, de acuerdo a los lineamientos de la norma ISO 9001:2008 aplicado tanto a los que tripulan busques de bandera nacional y extranjera, que ejercen sus actividades en aguas nacionales e internacionales.

### 4.4 Exclusiones


*Diseño y desarrollo:* Este requisito se excluye debido a que la DGTA no realiza ninguna actividad de diseño y desarrollo de productos.

*Identificación y trazabilidad:* Este requisito se excluye debido a la naturaleza del servicio que brinda la DGTA, ya que no es necesaria la identificación y trazabilidad de los documentos de titulación emitidos, únicamente sus debidos registros de emisión.

*Preservación del producto:* Este requisito se excluye debido a las características del servicio brindado por la DGTA, que es intangible, no es susceptible de almacenamiento, manipulación, embalaje y protección.

*Control de los equipos de seguimiento y de medición:* Este requisito se excluye debido a la naturaleza de las actividades realizadas por la DGTA en la formación y titulación de la gente de mar dentro del alcance de sus Sistema de Gestión de la Calidad.



	Dirección General de Transporte Acuático	Código: MC-DGTA-001	Página: 16/31
	Manual de Calidad	Versión: 1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

## 5 Responsabilidad de la Dirección

### 5.1 Compromiso de la dirección

La DGTA proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia:

- Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos de los usuarios como los legales y reglamentarios.
- Estableciendo la política de la calidad.
- Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad.
- Llevando a cabo las revisiones por la dirección.
- Asegurando la disponibilidad de recursos.

### 5.2 Enfoque al usuario

La DGTA se asegurará de recibir e identificar correctamente las expectativas de los usuarios para satisfacer sus necesidades, a través de la autoevaluación así como la información recopilada de nuestros usuarios.

### 5.3 Política de la Calidad


La DGTA está comprometida en garantizar la calidad en la formación, titulación y guardia de la gente del mar de acuerdo a los lineamientos técnicos del convenio STCW y la norma ISO 9001:2008 para velar por la protección y seguridad de la vida humana y recursos materiales en el servicio de transporte marítimo.

Esta Política debe ser entendida y asumida por todos, siendo esta Dirección la primera en asumir las directrices descritas.

### 5.4 Planificación

#### 5.4.1 Objetivos de la Calidad

La política de la calidad se logrará mediante el cumplimiento de los siguientes objetivos de la calidad:


	Dirección General de Transporte Acuático	Código: MC-DGTA-001	Página: 17/31
	Manual de Calidad	Versión: 1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

- Impartir la formación y titulación de la gente de mar, satisfaciendo los requisitos y expectativas de los usuarios.
- Desarrollar la formación continua de los instructores que imparten la formación a la gente de mar.
- Implementar tecnologías y el uso de herramientas básicas necesarias para asegurar la calidad de la formación brindada.
- Brindar un trato amable y servicial en cada uno de nuestros procesos.
- Mejorar continuamente los procesos que abarcan la formación y titulación de la gente de mar a través del compromiso de la DGTA y de los colaboradores involucrados.

#### **5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad**

El responsable del SGC realiza la planificación general del Sistema de Gestión de la Calidad, con el fin de cumplir con los objetivos de calidad de este Manual y los requisitos citados en el punto 4.1 de la norma ISO 9001:2008, esta planificación general toma como base las siguientes actividades:

- El seguimiento de los objetivos de calidad establecidos.
- Las acciones correctivas y preventivas.
- Las auditorías internas y externas.

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: MC-DGTA-001	Página: 18/31
	Manual de Calidad	Versión: 1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

## 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

### 5.5.1 Organigrama del Sistema de Gestión de la Calidad

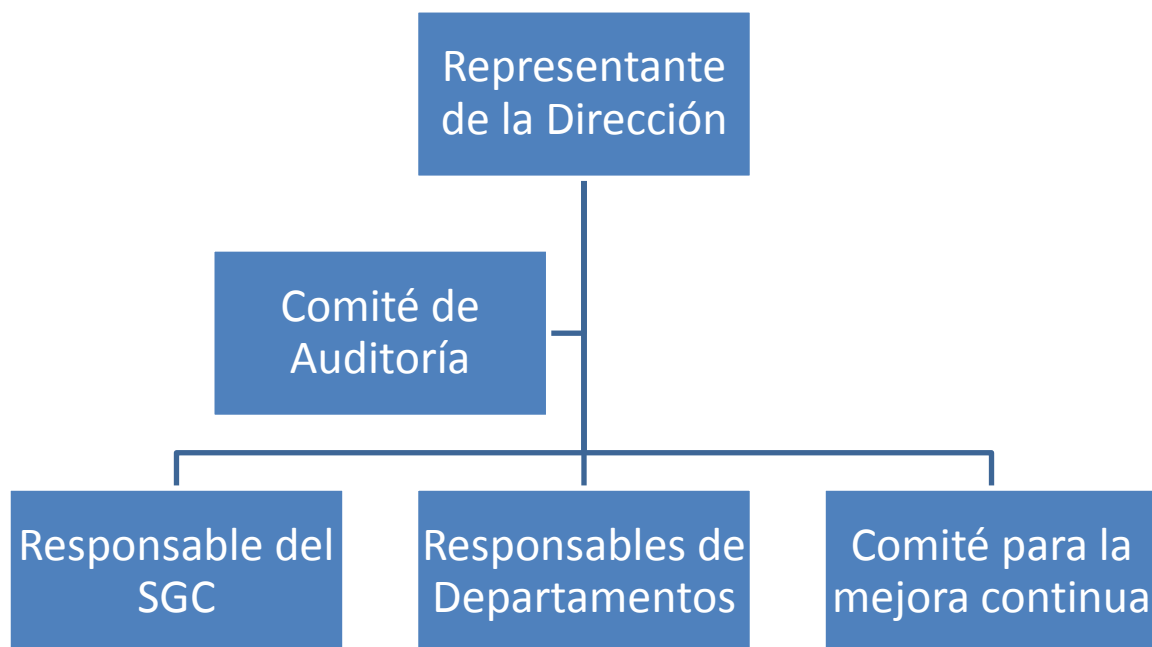



Figura 3: Organigrama del Sistema de Gestión de la Calidad

### 5.5.2 Representante de la dirección

El director general designa al responsable del SGC quien, independientemente de otras responsabilidades, tiene la responsabilidad y autoridad de:

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- Informar al director general sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: MC-DGTA-001	Página: 19/31
	Manual de Calidad	Versión: 1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

### **5.5.3 Comunicación Interna**

Para facilitar la comunicación interna el responsable del SGC ha establecido distintos procesos para la difusión de la Política de Calidad, Objetivos de Calidad, Misión y Visión de la institución.

Estos procesos de comunicación interna y externa están definidos a través de:


- Comunicación verbal directa.
- Comunicaciones telefónicas.
- Correo electrónico interno y externo.
- Encuestas de desempeño del servicio.
- Correspondencia escrita interna (Memorandos) y externa (Cartas).
- Reuniones informativas.
- Actas de reuniones.
- Información en los murales.

## **5.6 Revisión por la dirección**

### **5.6.1 Generalidades**

El responsable del SGC debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, a intervalos planificados de una vez al año, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

Se mantienen registros de las revisiones por la dirección, acorde al Formato de Revisión y Evaluación del SGC FO-DGTA-012.

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: MC-DGTA-001	Página: 20/31
	Manual de Calidad	Versión: 1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

### **5.6.2 Información de entrada para la revisión**

La información de entrada para la revisión por el responsable del SGC debe incluir:

- Los resultados de auditorías.
- La retroalimentación de los usuarios.
- El desempeño de los procesos y la conformidad del servicio.
- El estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Las acciones previas de seguimiento de revisiones por la dirección.
- Los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad.
- Las recomendaciones para la mejora.

### **5.6.3 Resultados de la revisión**


Los resultados de la revisión por el responsable del SGC deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos.
- La mejora del servicio en relación con los requisitos del usuario.
- Las necesidades de recursos.

## **6 Gestión de los recursos**

### **6.1 Provisión de recursos**

El responsable del SGC determina los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de calidad así como mejorar continuamente su eficacia, siendo el Director General quien provee los recursos mediante la asignación y aprobación dentro del Presupuesto General de la DGTA.

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: MC-DGTA-001	Página: 21/31
	Manual de Calidad	Versión: 1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

## 6.2 Recursos humanos

### 6.2.1 Generalidades

El personal que labora y realiza trabajos que afecten a la calidad del servicio es competente, debido a que posee la educación, formación, habilidades y experiencia apropiada para impartir la formación y titulación de la gente de mar.

### 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia


La dirección:

- Determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del servicio, mediante la descripción de puestos.
- Cuando sea aplicable, proporciona formación o toma otras acciones para lograr la competencia necesaria.
- Evalúa la eficacia de las acciones tomadas.
- Se asegura de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.
- Mantiene los registros apropiados de la información referente a la educación, formación, habilidades y experiencia a través del archivo de la hoja de vida y de los certificados de formación de cada funcionario que pertenece a la Dirección de Seguridad y Regulación Acuática.

## 6.3 Infraestructura

Se determina, proporciona y mantiene la infraestructura para lograr la conformidad con los requisitos del servicio educativo. La infraestructura incluye:

- Edificio con oficinas administrativas.
- Un aula didáctica (Salón Cayos Misquitos)
- Medios audiovisuales: computadora, proyector, pantalla blanca, parlantes.

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: MC-DGTA-001	Página:22/31
	Manual de Calidad	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

- Recursos didácticos: pizarra, marcadores, borrador, aros, chalecos, aparato radio eléctrico, compás magnético, extintores portátiles.
- Software: Sistema de Información Gerencial (SIG), Sistema de Atención al Cliente (SAC-CAPAI).
- Medios de transporte (camionetas de la DGTA) para realizar traslados del aula didáctica hacia los lugares de evaluación práctica.

#### **6.4 Ambiente de trabajo**

La DGTA mantiene un ambiente de trabajo adecuado, gestionando las condiciones requeridas para la ejecución de las labores, garantiza condiciones de seguridad, salubridad y ambientales en los diferentes puestos de trabajo, así como en el aula didáctica.

Las evaluaciones prácticas realizadas en campo, se ajustan a las condiciones de seguridad, ambientales y de salubridad existentes.


### **7 Realización del servicio**

#### **7.1 Planificación de la realización del servicio**

Se define como las actividades principales brindar la formación y titulación a la gente de mar que solicita este servicio.

Para ello tiene planificados y definidos los procesos necesarios para la prestación del servicio de formación y titulación los cuales se encuentran definidos e identificados en su interacción descritas en el inciso 4.1.1 de este manual.

La entrada al proceso queda definida por la solicitud de la formación y/o evaluación de competencias, después lleva a la aplicación de los cursos de formación de gente de mar y su respectiva evaluación teórica-práctica, para continuar con la titulación y registro de la gente de mar.

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: MC-DGTA-001	Página: 23/31
	Manual de Calidad	Versión: 1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

## **7.2 Procesos relacionados con el usuario**

### **7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio**

La DGTA determina los requerimientos de los usuarios acorde con los requisitos legales y reglamentarios aplicables a gente de mar y a cualquier requisito adicional que la organización considere necesario.

Los requisitos no establecidos por el usuario, se refieren al lugar donde se impartirá la formación, evaluación de las competencias, así como la fecha probable de ejecución.


### **7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio**

La dirección revisa los requisitos relacionados con el servicio. Esta revisión se efectúa antes de que la dirección se comprometa a brindar el servicio a los usuarios (por ejemplo, lugar de ejecución, fecha de inicio y fin, etc.) y se asegura de que:

- Están definidos los requisitos del servicio.
- Están resueltas cualquier diferencia existente entre lo planeado y lo expresado previamente por los usuarios.
- La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.
- Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma. Según el Formato de Revisión y Evaluación del SGC FO-DGTA-012.

Cuando se cambien los requisitos del servicio, la dirección se asegura de que la documentación pertinente sea modificada y de que los trabajadores involucrados sean conscientes de los requisitos modificados.



	Dirección General de Transporte Acuático	Código: MC-DGTA-001	Página: 24/31
	Manual de Calidad	Versión: 1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

### **7.2.3 Comunicación con los usuarios**

La comunicación con los usuarios se da a través del Centro de Atención al Público y Acceso a la Información (CAPAI) del MTI o en las delegaciones departamentales de la DGTA, para ser orientado respecto a la documentación requerida, tarifas, materias a evaluar, fecha de formación de la gente de mar y/o examen de evaluación de la competencia.

La DGTA también se comunica con los usuarios para recibir retroalimentación, incluyendo sus quejas, sugerencias o comentarios.

### **7.3 Diseño y desarrollo**

Se excluye este punto de acuerdo a lo citado en el punto 4.4 Exclusiones, de este manual.

Derivado de lo anterior, las actividades de Diseño y Desarrollo no se llevan a cabo en el Sistema de Gestión de la Calidad, por lo que no se aplican los subnumerales: 7.3.1., 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.3.5, 7.3.6, 7.3.7.


### **7.4 Compras**

#### **7.4.1 Proceso de compras**

La DGTA efectúa las compras a través del responsable administrativo. Esta unidad administrativa lleva a cabo el proceso de compras conforme al “Reglamento para Compras realizadas con Fondos de Caja Chica” de la Dirección General de Contrataciones del Estado del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, así como la Ley No. 737 “Ley de Contrataciones Administrativas del Sector Público”.

#### **7.4.2 Información de las compras**

En la solicitud de insumos y servicios se incluye la información y detalle del producto o servicio solicitado, entendiéndose sus características o especificaciones.

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: MC-DGTA-001	Página:25/31
	Manual de Calidad	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

Los documentos de compras de la DGTA contemplan la descripción de los productos a comprar, los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos, los requisitos para la calificación del personal y su pertinencia con los requisitos especificados en el Sistema de Gestión de la Calidad.

#### **7.4.3 Verificación de los productos comprados**

Es responsabilidad de las áreas solicitantes y/o la DGTA, verificar los productos o servicios entregados por el Responsable Administrativo y/o la División General Administrativa Financiera, para asegurarse que cumplan con los requisitos de compra establecidos.

### **7.5 Producción y prestación del servicio**

#### **7.5.1 Control de la prestación del servicio**


En la DGTA se tiene control de las operaciones de la prestación del servicio, por lo que se mantienen condiciones controladas que incluyen:

- La disponibilidad de información que describa las características del servicio.
- La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario.
- El uso del equipo apropiado.
- Seguimiento y evaluación de las actividades de formación y titulación de la gente de mar.

Todas estas actividades de control están descritas en el Procedimiento de Calidad para la Revisión y Evaluación del SGC PM-DGTA-007.

#### **7.5.2 Validación de la prestación del servicio**

En la DGTA la prestación del servicio que se ofrece a los usuarios es la formación y titulación de gente de mar; debido a las características de sus

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: MC-DGTA-001	Página: 26/31
	Manual de Calidad	Versión: 1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

funciones y procesos, en los servicios de esta dirección es posible determinar la conformidad del producto durante las etapas de realización y no es necesaria su validación posterior.

### **7.5.3 Identificación y trazabilidad**

Ver Inciso 4.4 Exclusiones

### **7.5.4 Propiedad del usuario**

La DGTA se asegura que las áreas que reciben documentos que son propiedad del usuario estén debidamente identificadas y protegidas dentro de un expediente único, de tal manera que una vez brindado el servicio se pueda acceder a toda la información íntegra, cuando se solicite.

En los casos donde se reciben copias de los documentos propiedad del usuario, se hace de su conocimiento que éstos pasarán a ser propiedad de la DGTA quien determina su manera de control o deshecho.

### **7.5.5 Preservación del producto**

Se excluye este punto de acuerdo a lo citado en el punto 4.4 Exclusiones, de este manual.


## **7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición**

Se excluye este punto de acuerdo a lo citado en el punto 4.4 Exclusiones, de este manual.

## **8 Medición, análisis y mejora**

### **8.1 Generalidades**

La DGTA planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: MC-DGTA-001	Página: 27/31
	Manual de Calidad	Versión: 1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

- Demostrar la conformidad con los requisitos del servicio.
- Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad.
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Esto comprende la determinación de cómo serán analizados los datos recopilados.

## **8.2 Seguimiento y medición**

### **8.2.1 Satisfacción del usuario**


Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la DGTA realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del usuario con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la dirección. Los métodos para obtener dicha información son las encuestas de desempeño del servicio (Ver Anexo 1) al finalizar el curso.

### **8.2.2 Auditoría interna**

La DGTA lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados de un año para determinar si el sistema de gestión de la calidad es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la dirección y si el mismo ha sido implementado y se mantiene de manera eficaz.

La selección de los auditores y la realización de las auditorías aseguran la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo. Los auditores serán: el responsable administrativo y el sub-director general.

Se estableció un Procedimiento de Calidad para la Realización de Auditorías Internas PM-DGTA-003 que define las responsabilidades y los requisitos para

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: MC-DGTA-001	Página: 28/31
	Manual de Calidad	Versión: 1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.

Se mantienen registros de las auditorías y de sus resultados.

La dirección responsable del Sistema de Gestión de la Calidad se asegura de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.

Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.


### **8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos**

La DGTA da seguimiento al cumplimiento de los objetivos de la formación y titulación de la gente de mar, asegurándose que los procesos del Sistema de Gestión de Calidad cumplen lo planificado. Seguimiento y medición del servicio

La DGTA hace el seguimiento y mide las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto se realiza en las etapas apropiadas del proceso de realización del servicio de acuerdo con las disposiciones planificadas. Se mantiene evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.

Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del servicio al cliente.

La liberación del servicio y la prestación del servicio al cliente no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobados por decisión de la dirección.

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: MC-DGTA-001	Página: 29/31
	Manual de Calidad	Versión: 1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

### 8.3 Control del producto no conforme

La DGTA tiene un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar una falla en el Sistema de Gestión de la Calidad o un usuario que no cumple los requisitos de aprobación del curso.

La DGTA toma acciones para eliminar la no conformidad detectada según el Procedimiento de calidad para el Control de Producto No Conforme PM-DGTA-005; dando un plazo para corregir la no conformidad, para luego someterla a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.


Se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades archivadas en los respectivos expedientes de los usuarios y además registros de cualquier acción tomada posteriormente por parte de la dirección para corregir cualquier falla en el sistema.

### 8.4 Análisis de datos

La DGTA determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto incluye los datos generados del resultado del seguimiento y medición (a través de las encuestas) y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos proporciona información sobre:

- La satisfacción del usuario.
- La conformidad con los requisitos del servicio.
- Las características y tendencias de los procesos y de las exigencias en el servicio demandado por la gente de mar, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas y de mejora.

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: MC-DGTA-001	Página:30/31
	Manual de Calidad	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

## 8.5 Mejora

### 8.5.1 Mejora continua

La DGTA mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección, según PM-DGTA-006 Procedimiento de calidad para la Mejora Continua.


### 8.5.2 Acción correctiva

La DGTA toma acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas. Para tal efecto se cuenta con el Procedimiento de calidad para Acciones Correctivas y Preventivas PM-DGTA-004 que incluye:

- Revisión de las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes).
- Determinación de las no conformidades y sus causas.
- Evaluación sobre la necesidad de generar acciones para asegurar su no ocurrencia en el futuro.
- Determinación e implementación de las acciones necesarias, conforme al impacto de la no conformidad.
- El registro de los resultados de las acciones tomadas.
- Revisión de las acciones correctivas tomadas para evaluar su eficacia.

### 8.5.3 Acción preventiva


Para eliminar las causas de las no conformidades potenciales, se definen acciones apropiadas para prevenir su ocurrencia.

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: MC-DGTA-001	Página:31/31
	Manual de Calidad	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

Se cuenta con el Procedimiento de calidad para Acciones Correctivas y Preventivas PM-DGTA-004 que incluye:

- Determinación de no conformidades potenciales y sus causas.
- Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.



	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-001	Página: 1/5
	Procedimiento de calidad para la Elaboración y Control de Documentos	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

## **VIII. Procedimientos de la Dirección General de Transporte Acuático**

### **7.1. Procedimiento de calidad para la Elaboración y Control de Documentos**

#### **1. Objetivo**

Asegurar que la elaboración y control de documentos se realice con un método definido de tal manera que se articule con los requisitos del sistema de gestión de la calidad mediante el control y registros de los mismos.

#### **2. Alcance**


Aplica a todas las áreas involucradas en el sistema de gestión de la calidad dentro de la DGTA

#### **3. Referencias**

- Norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad- Requisitos, Apartado 4.2.3 Control de los documentos.
- Norma ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad- Fundamentos y Vocabulario.
- Manual de calidad de la DGTA.

#### **4. Responsabilidades y autoridades**

En la siguiente tabla se presenta la información relacionada a las instancias destinadas a elaborar o actualizar la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como su revisión y aprobación.

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-001	Página: 2/5
	Procedimiento de calidad para la Elaboración y Control de Documentos	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

Documento	Elabora/Actualiza	Revisa
Política de calidad	Comité para la mejora continua	Representante de la dirección
Objetivos de calidad	Comité para la mejora continua	Representante de la dirección
Manual de calidad	Comité para la mejora continua	Representante de la dirección
Procedimientos y formatos	Comité para la mejora continua	Representante de la dirección

El Comité para la mejora continua deberá actualizar o mejorar la política, los objetivos, el manual de calidad así como los procedimientos y formatos de acuerdo a los cambios en el entorno, para esto debe de comunicar antes de su realización al Representante de la dirección, una vez que este emita el permiso para la elaboración o modificación procede a realizar los cambios pertinentes.


Terminados los cambios se envían al Representante de la dirección y este los revisa y autoriza.

## 5. Políticas

Cualquier persona involucrada en el SGC podrá sugerir cambios a la documentación a través de los responsables de elaborar o actualizar los documentos.

Antes de autorizar la emisión de un nuevo documento o aprobar su actualización los responsables de revisar, autorizar y reautorizar, se deberán asegurar que aquellos sean acordes a los propósitos del proceso.


Cuando en un documento se modifique su contenido y/o anexos cambiará el número de versión en todos ellos.

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-001	Página: 3/5
	Procedimiento de calidad para la Elaboración y Control de Documentos	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:


El número de versión se deberá de actualizar en la Lista Maestra de Documentos FO-DGTA-001.

## 6. Desarrollo

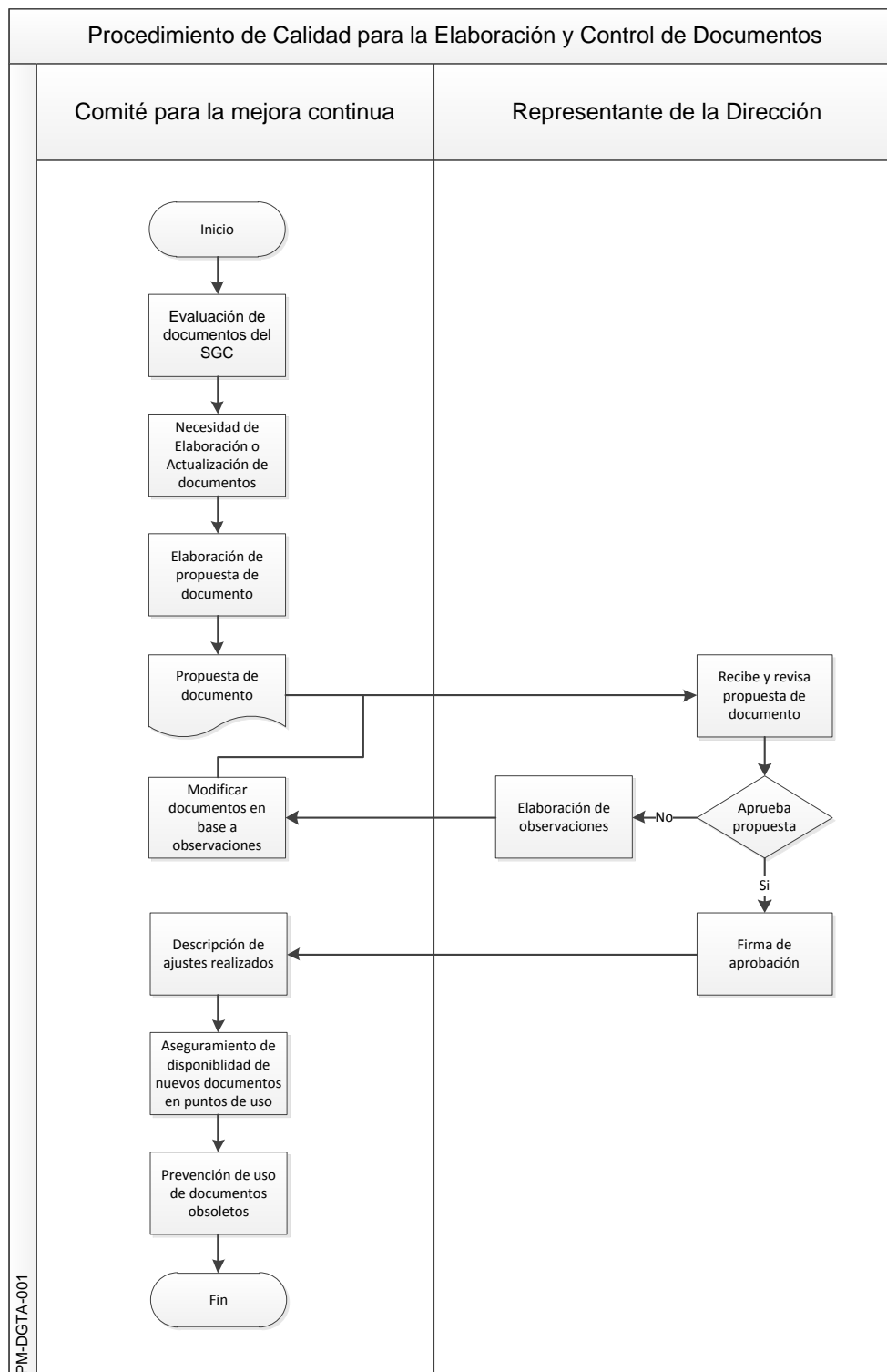
No.	Ejecutor	Actividad
01	Comité para la mejora continua	Evalúa la eficacia de los actuales documentos del SGC.
02	Comité para la mejora continua	Identifica dentro del SGC la necesidad de elaborar o actualizar los documentos de SGC.
03	Comité para la mejora continua	Elabora la propuesta del documento conforme a las necesidades de mejora del SGC.
04	Representante de la dirección	Recibe y revisa la propuesta del documento.
05	Representante de la dirección	Si el documento no es aprobado, elabora las observaciones y lo remite a quien realizó la propuesta del documento.
06	Comité para la mejora continua	Si el documento no es aprobado, realiza las modificaciones en base a las observaciones y se envía al Representante de la dirección (se conecta con la actividad 4).
07	Representante de la dirección	Si el documento es aprobado, firma y lo envía a quien realizó la propuesta del documento.
08	Comité para la mejora continua	Si el documento es aprobado, se describen los ajustes realizados (código, páginas afectadas, versión).
09	Comité para la mejora	Asegura que los documentos aplicables se


	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-001	Página: 4/5
	Procedimiento de calidad para la Elaboración y Control de Documentos	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

	continua	encuentran disponibles en los puntos de uso, y que a su vez permanecen legibles y fácilmente identificables.
10	Comité para la mejora continua	Previene el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplica una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-001	Página: 5/5
	Procedimiento de calidad para la Elaboración y Control de Documentos	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

## 7. Diagrama



	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-002	Página: 1/3
	Procedimiento de calidad para el Control de Registros	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

## **7.2. Procedimiento de Calidad para el control de Registros**

### **1. Objetivo**

Administrar la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el control, registro y almacenamiento adecuado que permita brindar un servicio de calidad a los usuarios de la DGTA.

### **2. Alcance**

Aplica a todas las áreas involucradas en el sistema de gestión de la calidad dentro de la DGTA, que tengan a su cargo el control de registro en el sistema.

### **3. Referencias**


- Norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad- Requisitos, Apartado 4.2.4 Control de los registros.
- Norma ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad- Fundamentos y Vocabulario.
- Manual de calidad de la DGTA.

### **4. Responsabilidades y autoridades**

El responsable del SGC verifica que el responsable del departamento documenta, archiva o almacena los registros que evidencien los resultados de su proceso conforme a las políticas establecidas en este procedimiento.


### **5. Políticas**

El medio oficial por el cual se establecen los registros de calidad es la Lista Maestra FO-DGTA-001 por lo que cualquier registro que no esté dado de alta, no será considerado como registro del SGC y no tendrá validez para la operación.

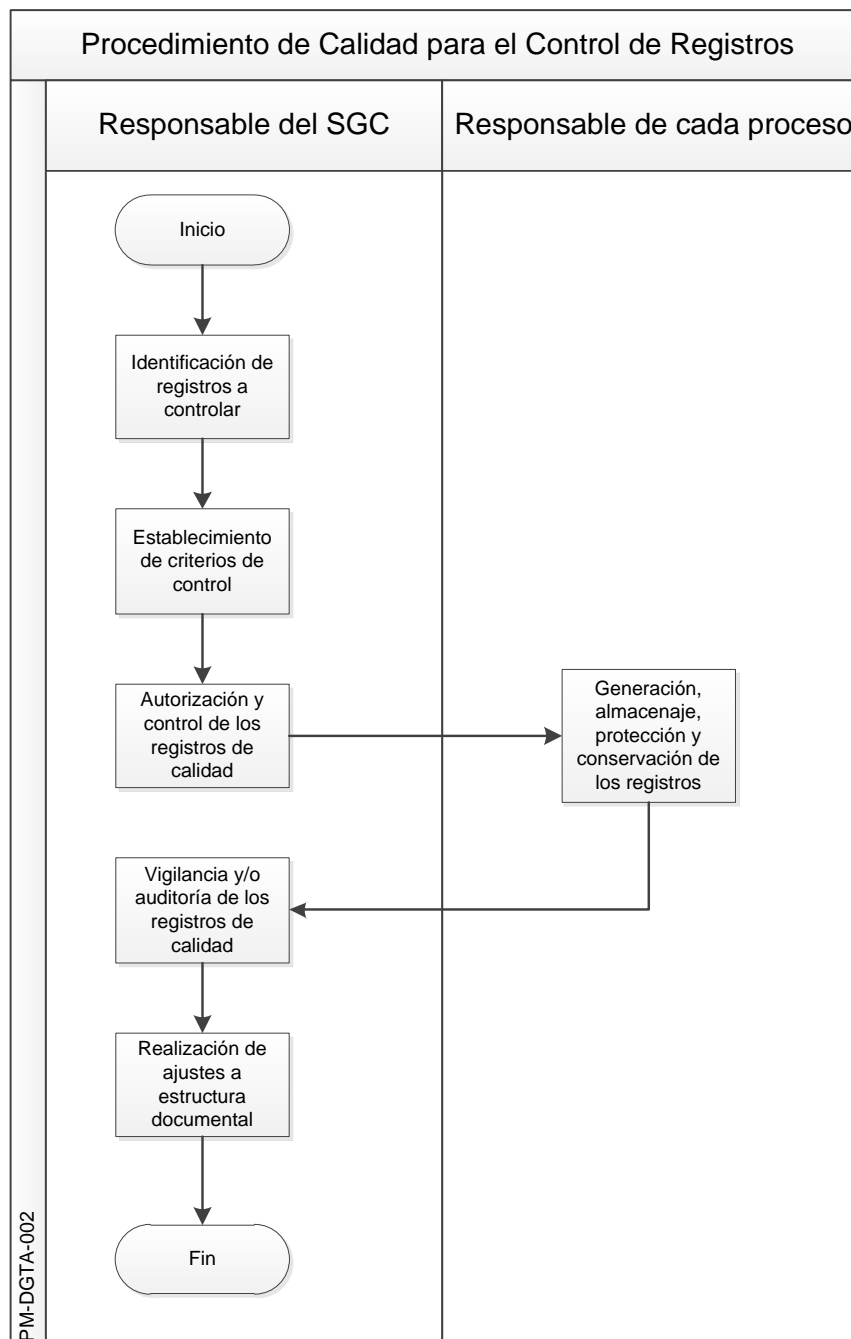
	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-002	Página: 2/3
	Procedimiento de calidad para el Control de Registros	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

## 6. Desarrollo


No.	Ejecutor	Actividad
01	Responsable del SGC	Identifica los registros a controlar dentro del SGC.
02	Responsable del SGC	Establece criterios de control de registros.
03	Responsable del SGC	Autoriza y controla los registros de calidad.
04	Responsable del Departamento	Genera, almacena, protege y conserva los registros de calidad.
05	Responsable del SGC	Vigila y/o audita los registros de calidad del SGC.
06	Responsable del SGC	Realiza ajustes a estructura documental con respecto a registros de calidad.

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-002	Página: 3/3
	Procedimiento de calidad para el Control de Registros	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

## 7. Diagrama





	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-003	Página: 1/5
	Procedimiento de calidad para la Realización de Auditorías Internas	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

### **7.3. Procedimiento de Calidad para la Realización de Auditorías Internas**

#### **1. Objetivo**

Evaluar periódicamente el Sistema de Gestión de Calidad mediante la planeación, ejecución y seguimiento de auditorías internas.

#### **2. Alcance**

Aplica al personal auditor, así como a los representantes del Sistema de Gestión de la Calidad.

#### **3. Referencias**


- Norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad- Requisitos, Apartado 8.2.2 Auditoria Interna.
- Norma ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad- Fundamentos y Vocabulario.
- Manual de calidad de la DGTA.

#### **4. Responsabilidades y autoridades**

La dirección de la DGTA es la responsable de brindar todos los recursos necesarios para la llevar a cabo el proceso de auditoría interna.

Le compete al responsable Sistema de Gestión de la Calidad lo siguiente:

- Gestionar los recursos y designar al auditor.
- Seleccionar al auditor líder y al equipo auditor.
- Notificar al plan de auditoria a las áreas a auditar por lo menos dos días de anticipación.
- Dar seguimientos a los resultados de la auditoria.

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-003	Página: 2/5
	Procedimiento de calidad para la Realización de Auditorías Internas	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

## 5. Políticas

Las auditorías internas son aplicables a todas las áreas de la DGTA que participen en el SGC.

Esta auditoria no sustituye ni limita las auditorías internas que realiza el Ministerio de Transporte e Infraestructura sobre la Dirección General de Transporte Acuático.

La periodicidad de ejecución de las auditorías internas deberá ser de por lo menos una vez al año considerando la importancia de la actividad, proceso a evaluar o resultado de auditorías previas.


Los auditores podrán dar recomendaciones, cuando le sean solicitadas, pero solamente el auditado podrá crear e implementar las acciones correctivas a seguir para eliminar las no conformidades.

Los auditores no auditarán su propio trabajo.


El comité de auditoría interna estará integrado por: el responsable administrativo y el subdirector general.

## 6. Desarrollo


No.	Ejecutor	Actividad
01	Comité de auditoría interna	Elabora el programa anual de auditoria interna, según formato FO-DGTA-003.
02	Representante de la dirección	Recibe y revisa el programa anual de auditoria.
03	Representante de la dirección	En caso de existir observaciones realiza las mismas y remite al comité de auditoría interna.
04	Comité de auditoría interna	Recibe observaciones, realiza

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-003	Página: 3/5
	Procedimiento de calidad para la Realización de Auditorías Internas	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

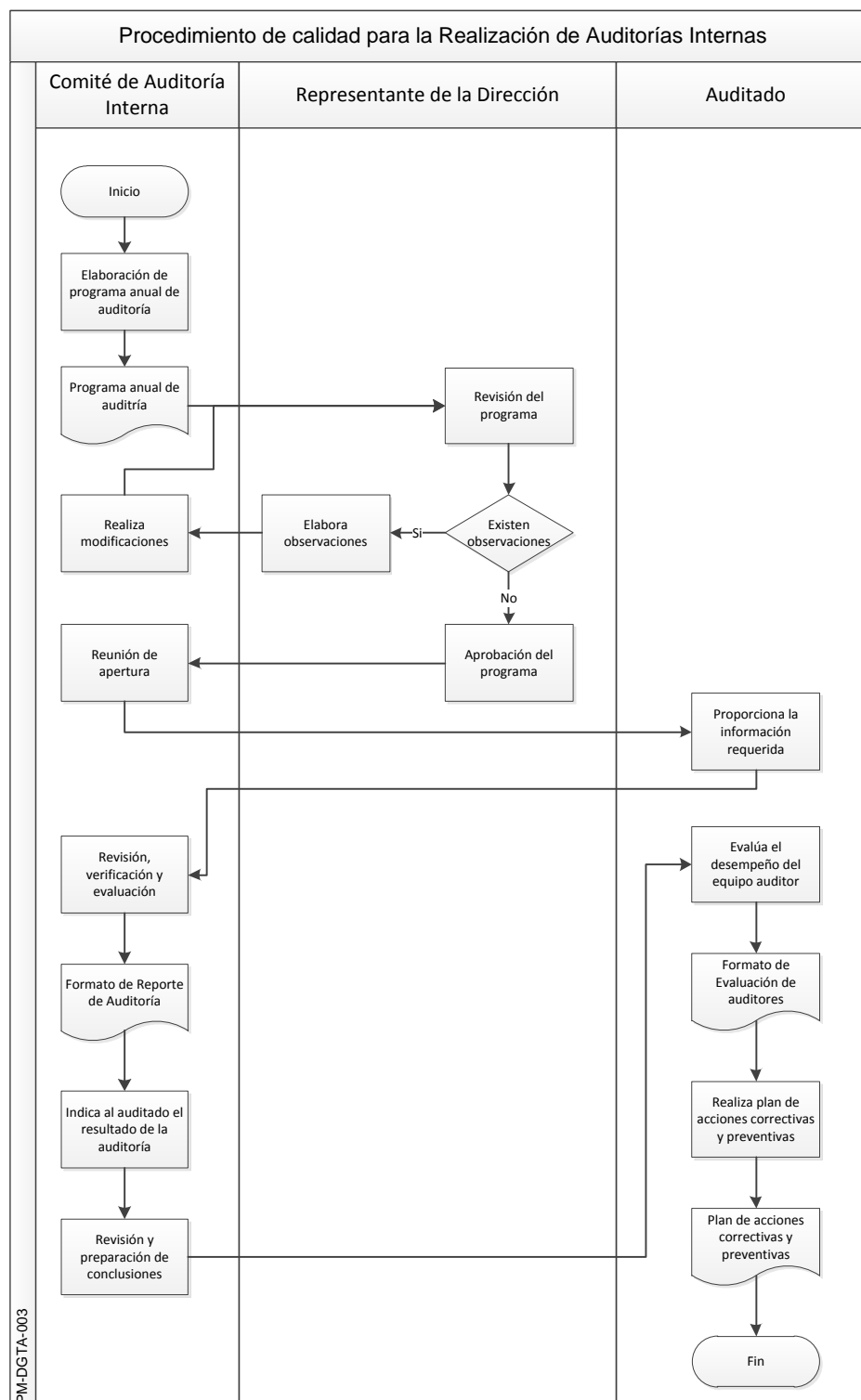
		modificaciones y remite al Representante de la dirección para su aprobación. Se conecta al paso 2.
05	Representante de la dirección	Si no hay observaciones da la aprobación del programa anual de auditoria interna del SGC.
06	Comité de auditoría interna.	Realiza reunión de apertura con las áreas o procesos a auditar con la finalidad de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar lectura y confirmar el Plan de Auditoría.</li> <li>• Proporcionar un breve resumen de cómo se llevarán a cabo las actividades de auditoría.</li> <li>• Proporcionar al auditado la oportunidad de realizar preguntas.</li> </ul>
07	Auditado	Proporciona información requerida por el comité auditor.
08	Comité de auditoría interna	Recibe información y mediante muestreo verifica y evalúa contra los criterios de auditoría, a fin de definir la conformidad con lo establecido en cada proceso. Los métodos para recopilar la información pueden ser: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas</li> <li>• Observación de actividades</li> <li>• Revisión de documentos</li> </ul>
09	Comité de auditoría interna	Registra en el formato Reporte de Auditoría FO-DGTA-005 los hallazgos, evidencias y


	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-003	Página: 4/5
	Procedimiento de calidad para la Realización de Auditorías Internas	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

		nombre completo del personal auditado.
10	Comité de auditoría interna	Indica al auditado sobre la conformidad o no conformidad de los requisitos auditados, aclarando cualquier duda existente.
11	Comité de auditoría interna	Documenta los hallazgos y evidencias de la auditoría. Los revisa y prepara las conclusiones de la misma para exponerlos al Representante de la dirección.
12	Auditado	Evalúa el desempeño del equipo auditor en el formato de Evaluación a Auditores FO-DGTA-006.
13	Auditado	Realiza el plan de acciones correctivas y preventivas en base a los resultados de la auditoria mediante el Procedimiento de calidad para Acciones Correctivas y Preventivas.

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-003	Página: 5/5
	Procedimiento de calidad para la Realización de Auditorías Internas	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

## 7. Diagrama



	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-004	Página: 1/6
	Procedimiento de calidad para Acciones Correctivas y Preventivas	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

## **7.4. Procedimiento de calidad para Acciones Correctivas y Preventivas**

### **1. Objetivo**

Establecer los lineamientos para identificar, definir, registrar, implementar y dar seguimiento a las Acciones Correctivas y/o Preventivas que eliminen las no conformidades detectadas o potenciales en el SGC.

### **2. Alcance**

Aplica a todos los involucrados en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) que tengan a su cargo alguna actividad específica dentro de los procesos certificados. Esto incluye todas las áreas y su personal: Dirección General, Dirección de Seguridad y Regulación Acuática, Dirección de Coordinación de Delegaciones, Dirección de Inspección y Certificación.


### **3. Referencias**

- Norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad- Requisitos, Apartado 8.5.2 Acción Correctiva y 8.5.3 Acción Preventiva.
- Norma ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad- Fundamentos y Vocabulario.
- Manual de calidad de la DGTA.

### **4. Responsabilidades y Autoridades**

Es responsabilidad de la Dirección General y los Responsables de los departamentos involucrados en el SGC la implementación de este procedimiento y la conservación de los registros generados en la aplicación del mismo.

El Representante de la dirección y los Responsables de los departamentos involucrados tienen autoridad para:

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-004	Página: 2/6
	Procedimiento de calidad para Acciones Correctivas y Preventivas	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

a) Implementar las acciones correctivas o preventivas que permitan identificar, revisar, controlar y eliminar las no conformidades incluyendo las quejas de los solicitantes.

b) Asignar las responsabilidades, autoridades y recursos para el tratamiento de las no conformidades, así como eliminar sus causas y verificar la eficacia de las acciones tomadas para evitar su ocurrencia.

## 5. Políticas

Los responsables de cada proceso deberán establecer los requisitos del servicio que se otorga.


Los responsables de los departamentos revisarán las no conformidades (potenciales o detectadas), las analizarán y decidirán sobre la implementación de acciones preventivas o correctivas y registrarán el FO-DGTA-007 Plan de Acciones Correctivas y Preventivas.

Cuando se requiera la implementación de acciones correctivas o preventivas se deberá registrar por cada una de estas el formato FO- DGTA-008 Requisición de Acción Correctiva y/o Preventiva.

El análisis de la Causa Raíz de las No Conformidades será realizado por el responsable de cada departamento.

El responsable del SGC deberá ser informado en todo momento acerca de las No Conformidades y de las acciones correctivas y/o preventivas implementadas para eliminarlas.

El SGC es el responsable de:

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-004	Página: 3/6
	Procedimiento de calidad para Acciones Correctivas y Preventivas	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

- Informar a la Dirección General sobre el estado que guardan las acciones correctivas y/o preventivas implementadas en el SGC de la DGTA.
- Dar seguimiento a las acciones preventivas y/o correctivas implementadas hasta su conclusión.
- Revisar la eficacia de las acciones correctivas y/o preventivas tomadas.


Las acciones correctivas o preventivas se consideran cerradas hasta que se haya verificado su eficacia y será el responsable del SGC quien determine su cierre.

Cualquier cambio en los documentos generados por una acción correctiva o preventiva deberá ser realizado con base en lo establecido en el PM-DGTA-001 Procedimiento de Calidad para la Elaboración y Control de Documentos y el PM-DGTA-002 Procedimiento de Calidad para el Control de Registros.

Las Acciones Correctivas y Preventivas pueden tener varios orígenes, entre otros:

- a) Resultado de Auditorías Internas (propias del SGC).
- b) Resultado de Auditorías Externas (hechas por el M.T.I. o por alguna otra institución competente).
- c) Análisis de Datos.
- d) Revisiones del SGC por parte de la Dirección General.
- e) Análisis de encuestas de desempeño del servicio incluyendo quejas y sugerencias.
- f) Identificación de Producto No Conforme.
- g) Registros incompletos o con errores.
- h) Falla en los procesos.
- i) Revisión de las necesidades y expectativas de los clientes.
- j) Resultados de la medición de procesos.



	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-004	Página: 4/6
	Procedimiento de calidad para Acciones Correctivas y Preventivas	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

La identificación, registro y tratamiento del Producto No Conforme se definen en el PM-DGTA-005 Procedimiento de calidad para el Control de Producto No Conforme


Se implementarán acciones correctivas encaminadas a eliminar la causa de una no conformidad real, para evitar que vuelva a ocurrir.

Se implementarán acciones preventivas para eliminar las causas de No Conformidades potenciales, para prevenir su ocurrencia.


Toda no conformidad detectada deberá quedar resuelta.

## 6. Desarrollo

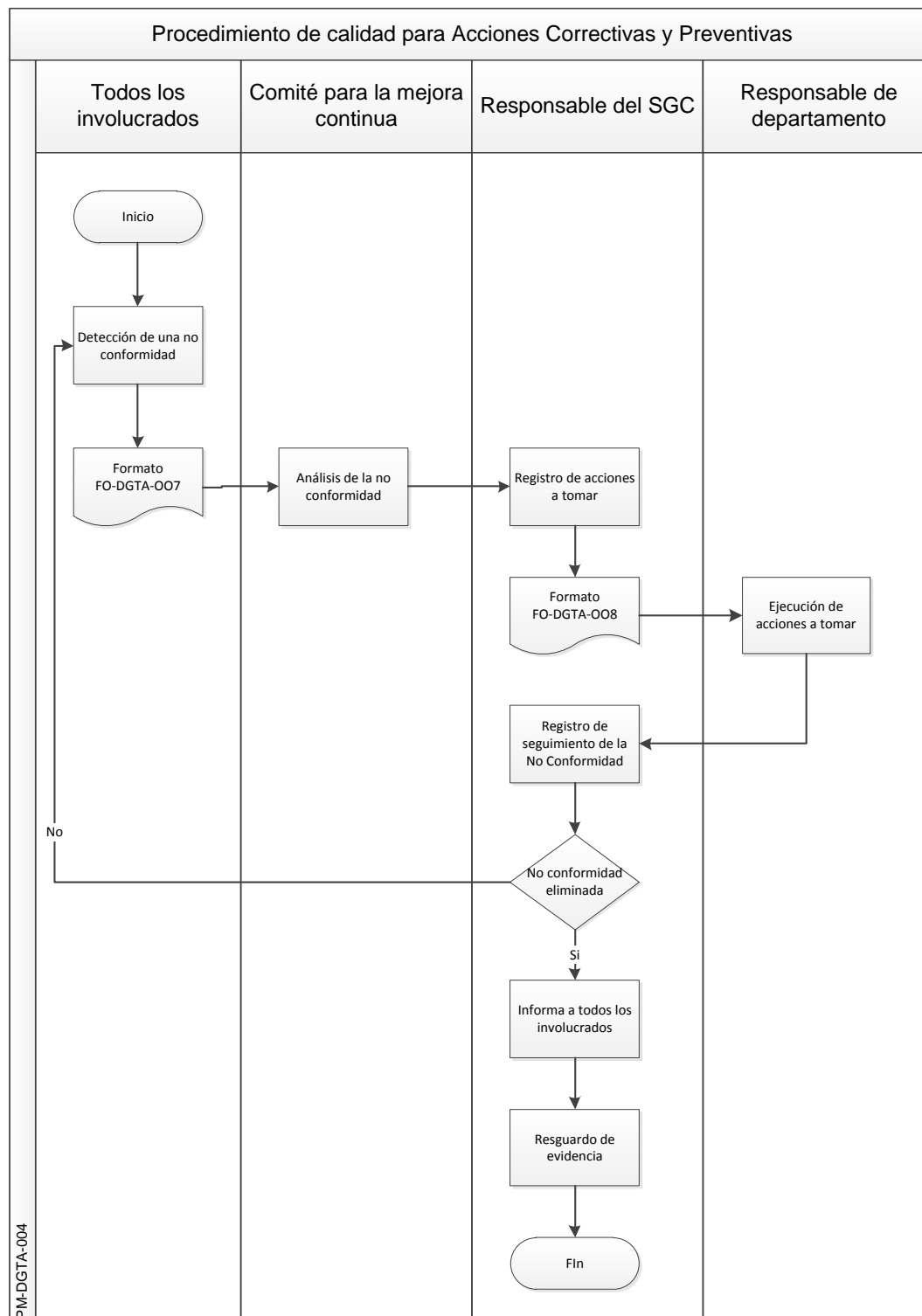
No.	Ejecutor	Actividad
01	Todos los involucrados	Detectan una no conformidad ocurrida o potencial y se registra en el formato FO-DGTA-007, únicamente el campo 1 y 2.
02	Comité para la mejora continua	Analizan la no conformidad, evalúan y determinan el tipo de acción a implementar (correctiva o preventiva) según su naturaleza. Identifican la causa raíz.
03	Responsable del SGC	Registra las acciones a tomar en el formato FO- DGTA-007 para cada una de las no conformidades detectadas o potenciales. Envía el formato al responsable del departamento donde se encontró la no conformidad.
04	Responsable de departamento	Ejecuta las acciones a tomar y el


	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-004	Página: 5/6
	Procedimiento de calidad para Acciones Correctivas y Preventivas	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

		responsable del SGC registra su seguimiento en el formato FO-DGTA-008.
05	Responsable del SGC	Revisa efectividad de la acción tomada.
06	Responsable del SGC	Si la acción tomada no elimina la no conformidad se conecta con la operación 01.
07	Responsable del SGC	En caso contrario, se informa a los involucrados que la no conformidad fue corregida y se registra en el formato FO-DGTA-008.
08	Responsable del SGC	Este resguarda los formatos y las evidencias con que se cuenta para demostrar la eliminación de las no conformidades presentadas.
09	Responsable del SGC	Se conecta con el procedimiento de Auditorías Internas.

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-004	Página: 6/6
	Procedimiento de calidad para Acciones Correctivas y Preventivas	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

## 7. Diagrama



	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-005	Página: 1/4
	Procedimiento de calidad para el Control del Producto No Conforme	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

## **7.5. Procedimiento de calidad para el Control del Producto No Conforme**

### **1. Objetivo**

Establecer un procedimiento para que identifique, registre y controle los productos no conformes de tal manera que sean eliminadas las no conformidades encontradas.

### **2. Alcances**

Aplica a todos los procesos que integran el Sistema de Gestión de la Calidad

### **3. Referencias**


- Norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad- Requisitos, Apartado 8.3 Control del producto no conforme.
- Norma ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad- Fundamentos y Vocabulario.
- Manual de calidad de la DGTA.

### **4. Responsabilidades y autoridades**

Los auditores serán los responsables de informar al Responsable del SGC las no conformidades que dan como resultado que el servicio que brinda la DGTA sea considerado no conforme.

Cada área afectada será la responsable de establecer las acciones correctivas o preventivas para eliminar las no conformidades, esto se establecerá en el Procedimiento de Calidad para Acciones Correctivas y Preventivas.

### **5. Políticas**

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-005	Página: 2/4
	Procedimiento de calidad para el Control del Producto No Conforme	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

Todas las acciones correctivas o preventivas que sean implementadas se registran en el Formato de Requisición de Acción Correctiva o Preventiva FO-DGTA-008.


La DGTA considera que un producto o servicio no es conforme cuando no cumple con los requisitos establecidos en cada proceso y este puede ser identificado durante o después de su ejecución por el personal involucrado, por el usuario o por el resultado de una auditoria.

Durante cada proceso se realizarán actividades de verificación y control del trabajo realizado, las cuales pueden permitir la detección de productos no conformes.


La persona que identifique el producto o servicio no conforme deberá comunicarlo al Responsable del SGC del sistema y este determina si se procede a realizar el registro del producto no conforme en el Formato de Requisición de Acción Correctiva o Preventiva FO- DGTA-008.

## 6. Desarrollo

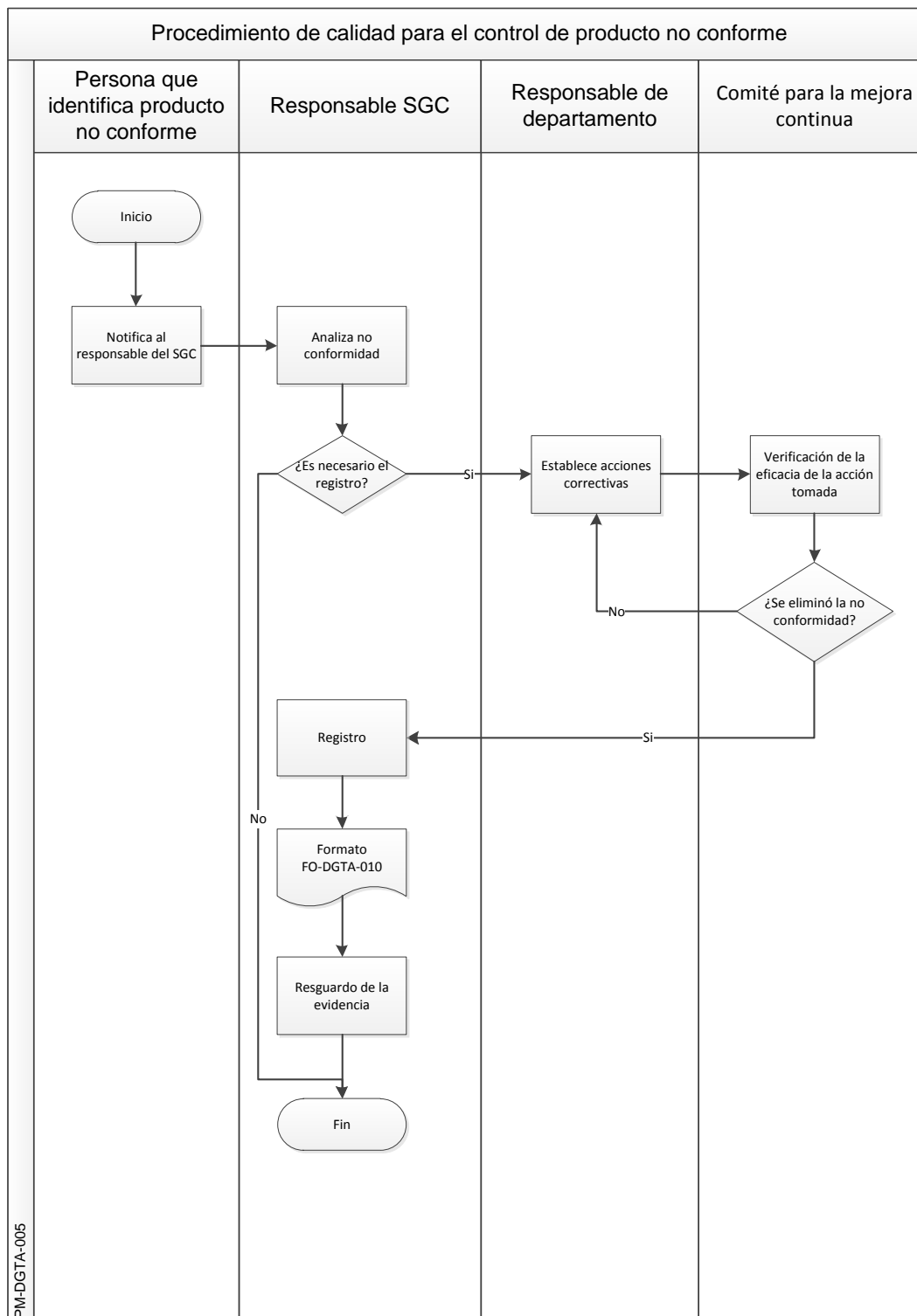
No.	Ejecutor	Actividad
01	Persona que identifica el producto no conforme	Notifica al responsable del SGC.
02	Responsable del SGC	Toma conocimiento, analiza y determina si es necesario el registro del producto no conforme.
03	Responsable del SGC	Si es necesario el registro se realiza el mismo en el Formato de Registro de Producto No Conforme FO-DGTA-009, analizando el origen de la no conformidad. En caso contrario termina el proceso.


	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-005	Página: 3/4
	Procedimiento de calidad para el Control del Producto No Conforme	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

04	Responsable de departamento	Establece acciones correctivas para eliminar la no conformidad.
05	Comité para la mejora continua	Verifica la eficacia de la acción correctiva tomada y determina si se eliminó la no conformidad.
06	Comité para la mejora continua	Si no se ha eliminado la no conformidad reúne a los responsables de las áreas donde se identificó la no conformidad para realizar una revisión y determinar una acción necesaria para su eliminación y se conecta con la actividad 04.
07	Responsable del SGC	Si la conformidad ha sido eliminada se registra en el formato FO-DGTA-010.
08	Responsable del SGC	Resguarda los formatos y documentos generados en dicho proceso como evidencia del tratamiento del producto no conforme.

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-005	Página: 4/4
	Procedimiento de calidad para el Control del Producto No Conforme	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

## 7. Diagrama



	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-006	Página: 1/5
	Procedimiento de calidad para la Mejora Continua	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

## **7.6. Procedimiento de calidad para la Mejora Continua**

### **1. Objetivo**

Identificar la posibilidad de mejora en los procesos que intervienen en el Sistema de Gestión de la Calidad, mediante la revisión y análisis que permita elevar su calidad y eficacia.

### **2. Alcance**

Aplica a todos los involucrados en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) que tengan a su cargo alguna actividad específica dentro de los procesos certificados. Esto incluye todas las áreas y su personal: Dirección General, Dirección de Seguridad y Regulación Acuática, Dirección de Coordinación de Delegaciones, Dirección de Inspección y Certificación.

### **3. Referencias**


- Norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad- Requisitos, Apartado 8.5.1. Mejora continua.
- Norma ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad- Fundamentos y Vocabulario.
- Manual de calidad de la DGTA.

### **4. Responsabilidades y Autoridades**

Es responsabilidad de la Dirección General, el responsable del SGC y los responsables de los departamentos la implementación de este procedimiento en la revisión y análisis de procesos que permitan elevar la calidad en el servicio.

Todo el personal involucrado dentro de los alcances del SGC tiene autoridad para identificar oportunidades de mejora para los procesos.



	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-006	Página: 2/5
	Procedimiento de calidad para la Mejora Continua	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

Es responsabilidad de cada responsable de departamento asegurarse de evaluar de manera permanente el desempeño de sus procesos y la generación de propuestas y acciones que pudieran incrementar su eficacia.

Una oportunidad se mejora es repostada al responsable de departamento y estos deberán presentar al responsable del SGC las propuestas de mejora, para su autorización.


Una vez que el responsable del SGC haya autorizado la propuesta de mejora, deberá informar al Director General para su conocimiento y registro.

Será responsabilidad de los responsables de departamentos promover que se evalúen de manera permanente:

- Hallazgos y conclusiones de auditorías internas o externas.
- Análisis de la Política y Objetivos de Calidad.
- Análisis de Recursos.
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas en su caso.
- Análisis, dictamen y seguimiento de mejoras y cambios al SGC.

El comité para la mejora continua sesionará periódicamente para evaluar entre otros:

- Propuestas de mejora
- Acciones correctivas y/o preventivas.
- Registros de Calidad.
- Documentos del SGC.
- Resultados sobre satisfacción de los usuarios.
- Resultados de Auditorías Internas


	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-006	Página: 3/5
	Procedimiento de calidad para la Mejora Continua	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

## 5. Políticas


Por cada propuesta de mejora se deberá llenar el Formato de Identificación de Oportunidad de Mejora FO-DGTA-011 y resguardarlo como evidencia.

## 6. Desarrollo

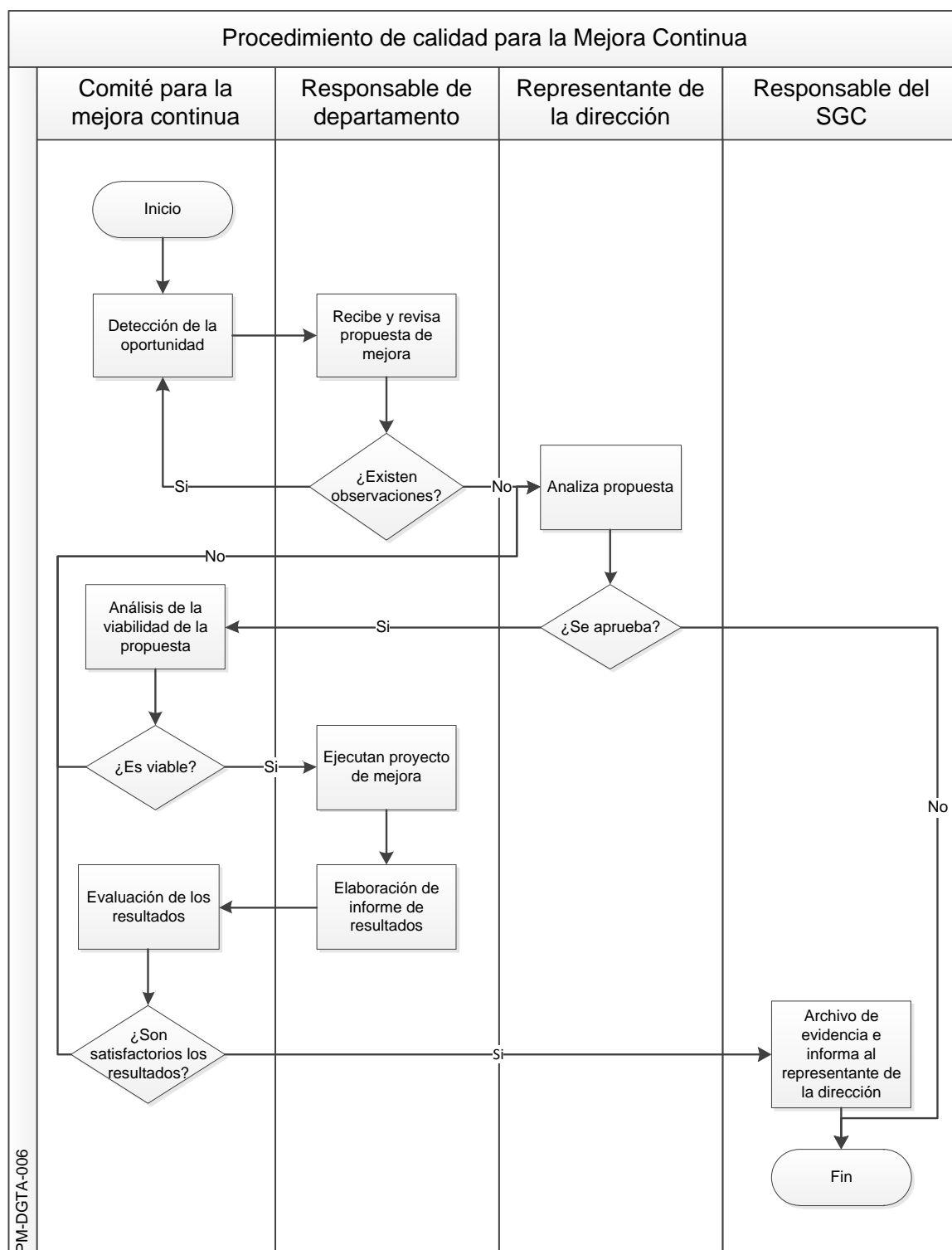
No.	Ejecutor	Actividad
01	Comité para la mejora continua	Detecta un área de oportunidad de conformidad con el análisis y evaluación de procesos. Llena el Formato de Identificación de Oportunidad de Mejora FO-DGTA-011.
02	Responsable de departamento	Recibe propuesta de mejora y revisa.
03	Responsable de departamento	Si existen observaciones se conecta con la actividad 01.
04	Responsable de departamento	En caso contrario, remite al representante de la dirección.
05	Representante de la dirección	Analiza la propuesta.
06	Representante de la dirección	Si la aprueba se remite al comité de mejora continua. En caso contrario se finaliza el procedimiento.
07	Comité para la mejora continua	Analizan la viabilidad de la propuesta, planea y programa las actividades especificadas en el proyecto de mejora.
08	Comité para la mejora continua	Si el proyecto es viable se pasa a la actividad 09, en caso contrario se conecta con la actividad 05.
09	Responsable de departamento	Se ejecuta el proyecto de mejora.
10	Responsable de departamento	Elabora informe de resultados de la


	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-006	Página: 4/5
	Procedimiento de calidad para la Mejora Continua	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

		evaluación de la implementación y lo envía al responsable del SGC.
11	Comité para la mejora continua	Evalúa los resultados de la implementación.
12	Comité para la mejora continua	Si son satisfactorios se conecta con la actividad 13.  En caso contrario se conecta con la actividad 06.
13	Responsable del SGC	Archiva la evidencia de la mejora e informa al representante de la dirección.

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-006	Página: 5/5
	Procedimiento de calidad para la Mejora Continua	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

## 7. Diagrama



	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-007	Página: 1/4
	Procedimiento de calidad para la Evaluación y Revisión del SGC	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

## **7.7. Procedimiento de calidad para la Evaluación y Revisión del SGC**

### **1. Objetivo**

Establecer un procedimiento que permita evaluar y revisar de forma constante el Sistema de Gestión de la Calidad asegurando la mejora continua del mismo.

### **2. Alcance**

Aplica a todas las áreas y procesos que integran el Sistema de Gestión de la Calidad.

### **3. Referencias**


- Manual de calidad de la DGTA, inciso 5.6.

### **4. Responsabilidades y Autoridades**

El responsable del SGC y el comité para la mejora continua son los encargados de velar por la implementación de dicho procedimiento.

El responsable del SGC tiene como funciones:

- Coordinar la revisión y evaluación por parte de la Dirección.
- Programar, convocar y coordinar las reuniones para la revisión y evaluación del SGC
- Dar seguimiento a los acuerdos derivados de las reuniones
- Preparar el informe a la Alta Dirección sobre el estado que guarda el SGC.
- Tomar nota de los acuerdos De dicha reunión.
- Solicitar, cuando sea el caso, a los Directores de Área la ejecución de acciones de mejora correctivas y/o preventivas requeridas para mantener la eficacia del SGC.

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-007	Página: 2/4
	Procedimiento de calidad para la Evaluación y Revisión del SGC	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

El equipo de mejora se encargará de lo siguiente:

- Participar en la evaluación de las no conformidades del SGC y de las acciones correctivas y preventivas necesarias para su eliminación.

El comité de auditoría supervisará:

- Que las medidas correctivas y/o preventivas acordadas en las reuniones para la revisión evaluación del SGC se cumplan de la mejor manera.

## 5. Políticas


La evaluación y revisión del SGC se llevará a cabo por lo menos una vez cada seis meses, o antes sí lo considera necesario el Director General.

Todas las reuniones deben de ser presididas por el Director General y representante de la dirección establece el día de dicha sesión de tal manera que se especifica la hora, fecha y lugar.


Las evidencias documentales de las reuniones de revisión y evaluación serán resguardadas y controladas por el responsable del SGC.

## 6. Desarrollo

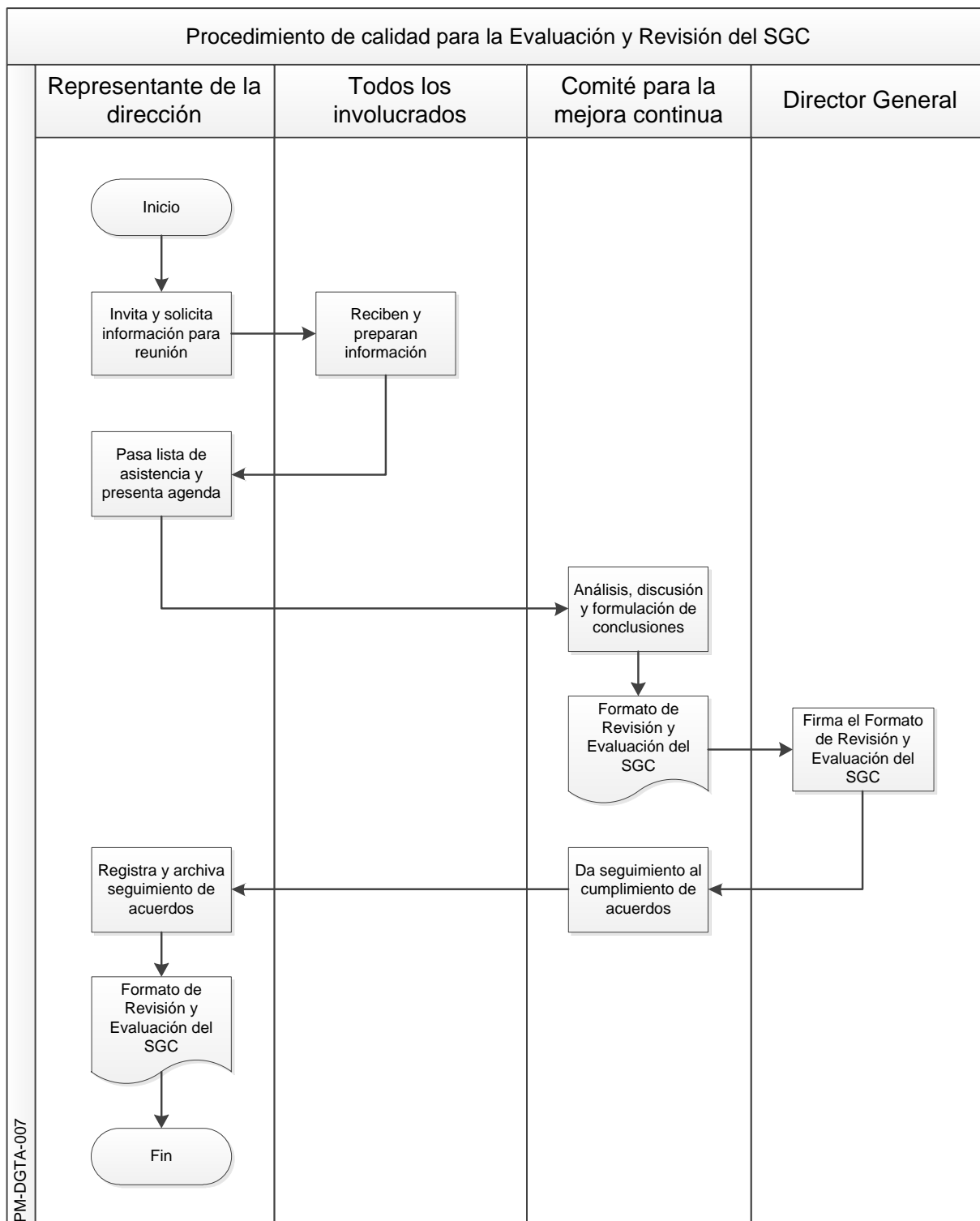
No.	Ejecutor	Actividad
01	Representante de la dirección	Informa a las partes involucradas la fecha y hora de la reunión, presentando en la misma invitación la orden del día. Además solicita información requerida.
02	Todos los involucrados	Reciben invitación, toma conocimiento de la misma y prepara la información solicitada.
03	Representante de la dirección	Pasa lista de asistencia el día de la reunión y

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-007	Página: 3/4
	Procedimiento de calidad para la Evaluación y Revisión del SGC	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:


		presenta los puntos a abordar. FO-DGTA-012
04	Comité para la mejora continua	Analiza la información presentada en el documento de trabajo; jerarquiza asuntos a atender; consensa propuestas de atención; define acciones a realizar; tiempos y responsables de ejecución y formula una conclusión del estado que guarda el Sistema de Gestión de la Calidad. Estos datos son escritos en el formato FO-DGTA-012.
05	Director General	Firma el formato FO-DGTA-012, comprometiendo a la DGTA al cumplimiento de los acuerdos elaborados por el comité para la mejora continua.
06	Comité para la mejora continua	Da seguimiento a los acuerdos establecidos en la reunión de revisión y evaluación del SGC para lograr su aplicación.
07	Representante de la dirección	Registra el seguimiento de acuerdos en el FO-DGTA-012 y archiva.

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-007	Página: 4/4
	Procedimiento de calidad para la Evaluación y Revisión del SGC	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

## 7. Diagrama





	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-008	Página: 1/2
	Procedimiento de Gestión de los Recursos	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

## **7.8. Procedimiento de Gestión de los Recursos**

### **1. Objetivo**

Documentar el proceso de gestión de los recursos que proporciona la DGTA en las actividades de formación y titulación de gente de mar acorde a las disposiciones legales y reglamentarias del Estado de Nicaragua y del MTI.

### **2. Alcance**

Aplica tanto al área administrativa, la cual es la encargada de gestionar los recursos dentro del SGC, como a las áreas que soliciten dichos recursos.

### **3. Referencias**


- Norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad- Requisitos, Apartado 7.4 Compras.
- Norma ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad- Fundamentos y Vocabulario.
- Manual de calidad de la DGTA.

### **4. Responsabilidades y Autoridades**

Le compete al área administrativa liderar de manera efectiva y precisa todos los recursos que el Sistema requiere.

### **5. Políticas**

Las unidades administrativas interesadas en la adquisición o contratación, efectúan la inspección de los productos comprados para asegurarse de que cumplen con los requisitos de compra establecidos.

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-008	Página: 2/2
	Procedimiento de Gestión de los Recursos	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

Una vez que las unidades administrativas efectúan la verificación de los productos en relación con los requerimientos contratados, realizan una evaluación indirecta que otorga información adicional para la evaluación de proveedores.

El responsable del SGC junto con los jefes de departamentos deben emitir al área administrativa los requerimientos de materiales estimados para el todo el año, sin perjuicio de algún recurso que se necesite durante el año.

Cuando se tenga que dar el transporte de los aspirantes en formación hacia los lugares donde se realiza las prácticas el responsable del sistema debe gestionar con el administrativo con 72 horas de anticipación los medios de transportes que tiene la DGTA.

La reservación del salón de clases debe ser hecha con 15 días de anticipación y por correo electrónico.


El Inciso 7.4.1 *Proceso de compras* especifica las referencias al procedimiento que deben de seguir las unidades administrativas involucradas en el SGC al momento de requerir la adquisición o contratación de un producto, asegurándose que los requisitos de los solicitantes han quedado claros antes de hacer la solicitud al proveedor.

## 6. Desarrollo

No aplica. Ver Inciso 7.4.1 *Proceso de compras*

## 7. Diagrama

No aplica

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-009	Página: 1/10
	Procedimiento de Formación para la Titulación de la Gente de Mar	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

## **7.9. Procedimiento de Formación para la Titulación de la Gente de Mar**

### **1. Objetivo**

Garantizar que la formación de la gente de mar sea estándar y de la misma calidad para todos los solicitantes y que además cumpla con los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

### **2. Alcances**

Aplica a todas las áreas involucradas en la formación de gente de mar de la DGTA: CAPAI, Dirección de Coordinación de las Delegaciones, Dirección de Seguridad y Regulación Acuática.

### **3. Referencias**


- Manual de calidad de la DGTA
- Reglamento del Convenio Internacional sobre Normas de Formación, Titulación y Guardia para la Gente de Mar 1978/1995 conforme a Decreto No. 03-2009, publicado en la Gaceta Diario Oficial el 21 de Enero de 2009.
- Programa de estudios.<sup>7</sup>

### **4. Responsabilidades y autoridades**

Las solicitudes de formación y/o titulación podrán tramitarse en las Delegaciones Departamentales o ante el Centro de Atención al Público y de Acceso a la Información (CAPAI), que son los responsables de la interacción con el usuario y de la recepción de documentos.

---

<sup>7</sup> Ver anexo 9

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-009	Página: 2/10
	Procedimiento de Formación para la Titulación de la Gente de Mar	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

La Dirección de Coordinación de Delegaciones es la que recibe las solicitudes y da inicio al trámite en la DGTA y la encargada de entregar los respectivos documentos al CAPAI y a las delegaciones.

La Dirección de Seguridad y Regulación Acuática se encarga de la revisión previa del cumplimiento de los requisitos para la emisión de documentos y de su debido registro.

La Dirección General es la encargada de validar, autorizar y firmar los documentos emitidos.

## 5. Políticas


Para autorizar el inicio de un curso de formación debe haber por lo menos 6 aspirantes.

La titulación de la gente de mar se realiza solamente por la DGTA Central, y la solicitud, recepción y la entrega se realizará a través del Centro de Atención al Público y Acceso a la Información (CAPAI) o las Delegaciones de la DGTA.

### **Requisitos para solicitar formación de gente de mar**


Los interesados en recibir la formación de gente de mar deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Llenar Formato de Solicitud. (Ver Anexo 2)
- Edad mínima de 18 años.
- Documento de identidad en original y fotocopia (para nacionales cédula de identidad y para extranjero presentar cedula de residencia o pasaporte).
- Fotocopia de pasaporte.
- Certificado de salud vigente que detalle exámenes de vista, oído y sangre.
- Dos fotos tamaño carnet.
- Minuta de depósito por los servicios solicitados (original y 3 copias).

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-009	Página: 3/10
	Procedimiento de Formación para la Titulación de la Gente de Mar	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

### Perfil del Instructor OMI


<b>Nombre del puesto</b>	Instructor de formación
<b>Departamento</b>	Departamento de Inspección y Certificación
<b>Jefe Inmediato</b>	Responsable del Departamento de Inspección y Certificación
<b>Resumen del Cargo</b>	
Supervisar y capacitar a la gente de mar, verificando que estos posean los conocimientos exigidos por las normas nacionales y por los convenios internacionales de la OMI. A fin de extender las licencias de competencia y certificados respectivos a la tripulación.	
<b>Funciones</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar, elaborar y proponer normas relacionadas a controlar el ejercicio profesional de oficiales y marinos.</li> <li>• Elaborar y realizar pruebas teóricas de conocimientos a la gente de mar.</li> <li>• Coordinar e impartir cursos de capacitación a personal a bordo de buques.</li> </ul>	
<b>Requisitos mínimos</b>	
<b>Factores</b>	<b>Descripción</b>
Estudios	Graduado universitario en Ingeniería, Técnicos, diplomados en las especialidades de Navegación, máquinas, radiocomunicaciones etc. contando con el curso de instructores 6.09 OMI.
Experiencia	Haber navegado en buques de superficie de navegación nacional e internacional.
Iniciativa e innovación	Disponibilidad en la preparación de cursos e impartición así como realizar cambios oportunos a los programas de estudios.
Habilidades	Cualificado para la impartición, supervisión y evaluación, así

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-009	Página: 4/10
	Procedimiento de Formación para la Titulación de la Gente de Mar	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:


	<p>como estar familiarizado con los programas de formación.</p> <p>Identificar la audiencia, dar respuestas oportunas, precisas y concisas.</p> <p>Realizar investigaciones sobre el material de estudios a impartir.</p>
--	---

## 6. Desarrollo

No.	Ejecutor	Actividad
01	Solicitante	Se presenta al Centro de Atención al Público y Acceso a la Información (CAPAI), para recibir información sobre los requisitos para la formación y titulación de la gente de mar.
03	CAPAI	Una vez que está la cantidad mínima de aspirantes, informa a la DGTA.
04	Sub-director general	Autoriza el inicio de los cursos de formación para gente de mar.
05	CAPAI	Comunica a los aspirantes la apertura del curso de formación.
06	Solicitante	Se presenta al Centro de Atención al Público y Acceso a la Información (CAPAI), con los documentos y requisitos correspondientes, para recibir la formación y titulación de la gente de mar. Con la información brindada se registra en los libros de inscripción y cumplimientos de requisitos para los aspirantes a recibir la formación de la gente de mar. (Ver anexo 6)


	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-009	Página: 5/10
	Procedimiento de Formación para la Titulación de la Gente de Mar	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

07	Departamento de Inspección y Certificación Acuática	Imparte los cursos de formación acorde a los programas de estudio correspondientes. Ver anexo 9
08	CAPAI	Registra datos en el Sistema de Atención al Cliente (SIAC) y remite a la Dirección General de Transporte Acuático, a través de su enlace, adjuntando hoja de “Solicitud de Trámite en CAPAI.”
09	Dirección de Coordinación de Delegaciones	Recibe la solicitud, verifica los requisitos, agrega la Hoja de Verificación y Control; y los envía al Responsable del Departamento de Inspección y Certificación Acuática.
10	Responsable del Departamento de Inspección y Certificación Acuática	Recibe solicitud y entrega al analista de Inspección y Certificación acuática.
11	Analista de Inspección y Certificación Acuática	Recibe y revisa que la solicitud tenga todos los documentos requeridos (según inciso 5.1 de este procedimiento) y anexa el Examen de Evaluación de Competencia.
12	Analista de Inspección y Certificación Acuática	En caso de haber aprobado se autoriza la titulación y la solicitud es registrada en el Libro de Registro de Managua o de las Delegaciones según corresponda y se transfieren los libros al Analista de Registro y Control.
13	Analista de Inspección y Certificación Acuática	Caso contrario se procede según Resolución No. 037-2012: “Normas para la implementación y cumplimiento de los


	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-009	Página: 6/10
	Procedimiento de Formación para la Titulación de la Gente de Mar	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

		exámenes y evaluaciones de gente de mar que reciben cursos OMI y personal que presenten pruebas documentales de acuerdo al STCW.” (Ver Anexo 6). Y la solicitud es registrada en el Libro de Solicitudes Rechazadas.
14	Analista de Registro y Control	Recibe los libros y verifica que el número de solicitud y el nombre escritos en el libro coincidan con los documentos.
15	Analista de Registro y Control	Elabora los documentos de titulación; solicitando la firma del instructor en los documentos.
16	Analista de Registro y Control	Registra la información en el Sistema de Información Gerencial (SIG) y en el Libro de Acta de Gente de Mar; y envía un reporte con toda la documentación al Responsable del Departamento de Registro y Control.
17	Responsable del Departamento de Registro y Control.	Recibe, revisa, rubrica y remite los documentos de titulación al Director de Seguridad y Regulación Acuática.
18	Director de Seguridad y Regulación Acuática	Recibe, revisa, rubrica y remite al Subdirector General.
19	Sub-director general	Recibe, revisa y rubrica los documentos de titulación; y entrega al Director General de Transporte Acuático.
20	Director General	Recibe, revisa, firma, sella y entrega al Responsable del Dpto. de Registro y Control.
21	Responsable del	Envía documentos de titulación a la

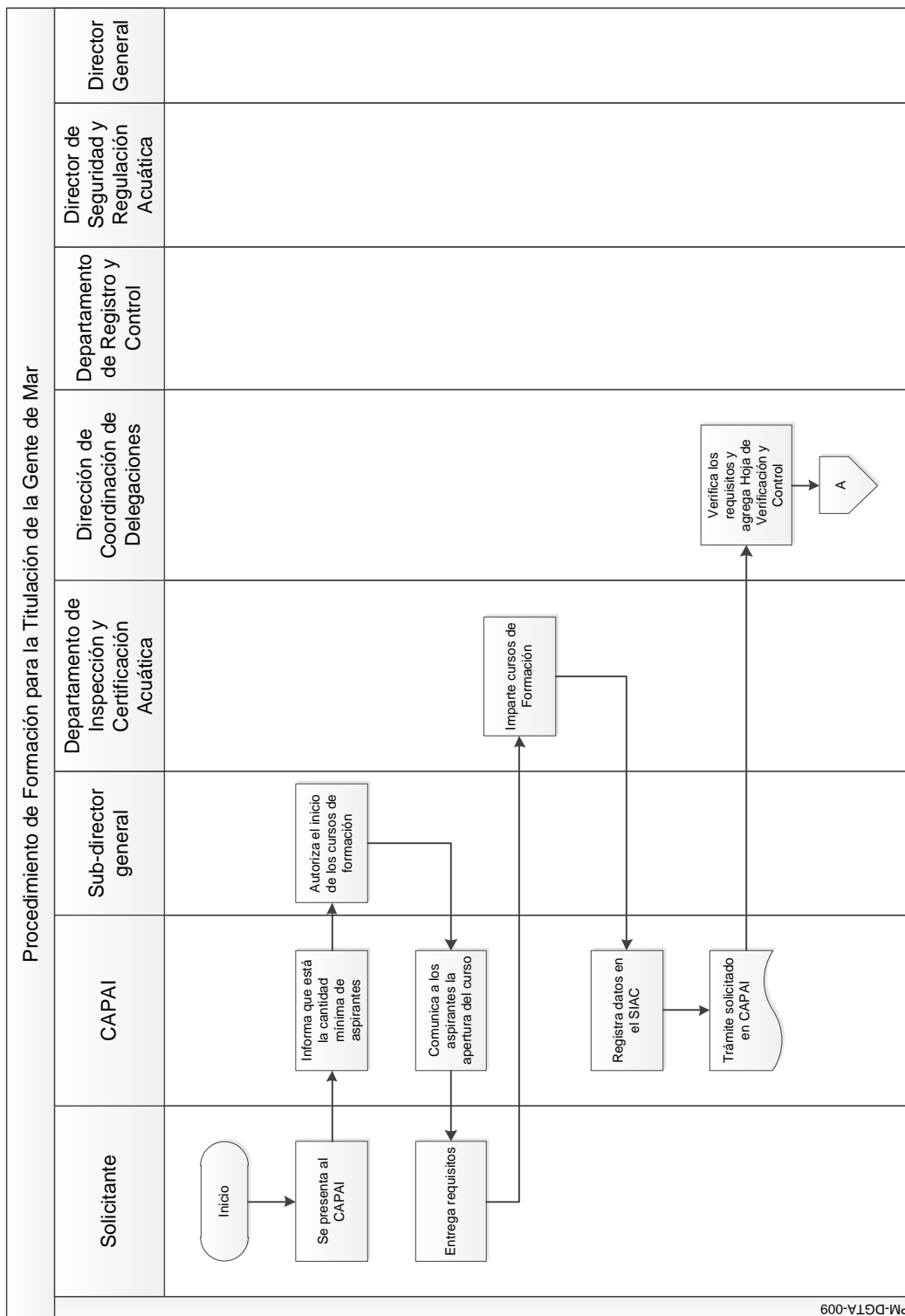



	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-009	Página: 7/10
	Procedimiento de Formación para la Titulación de la Gente de Mar	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

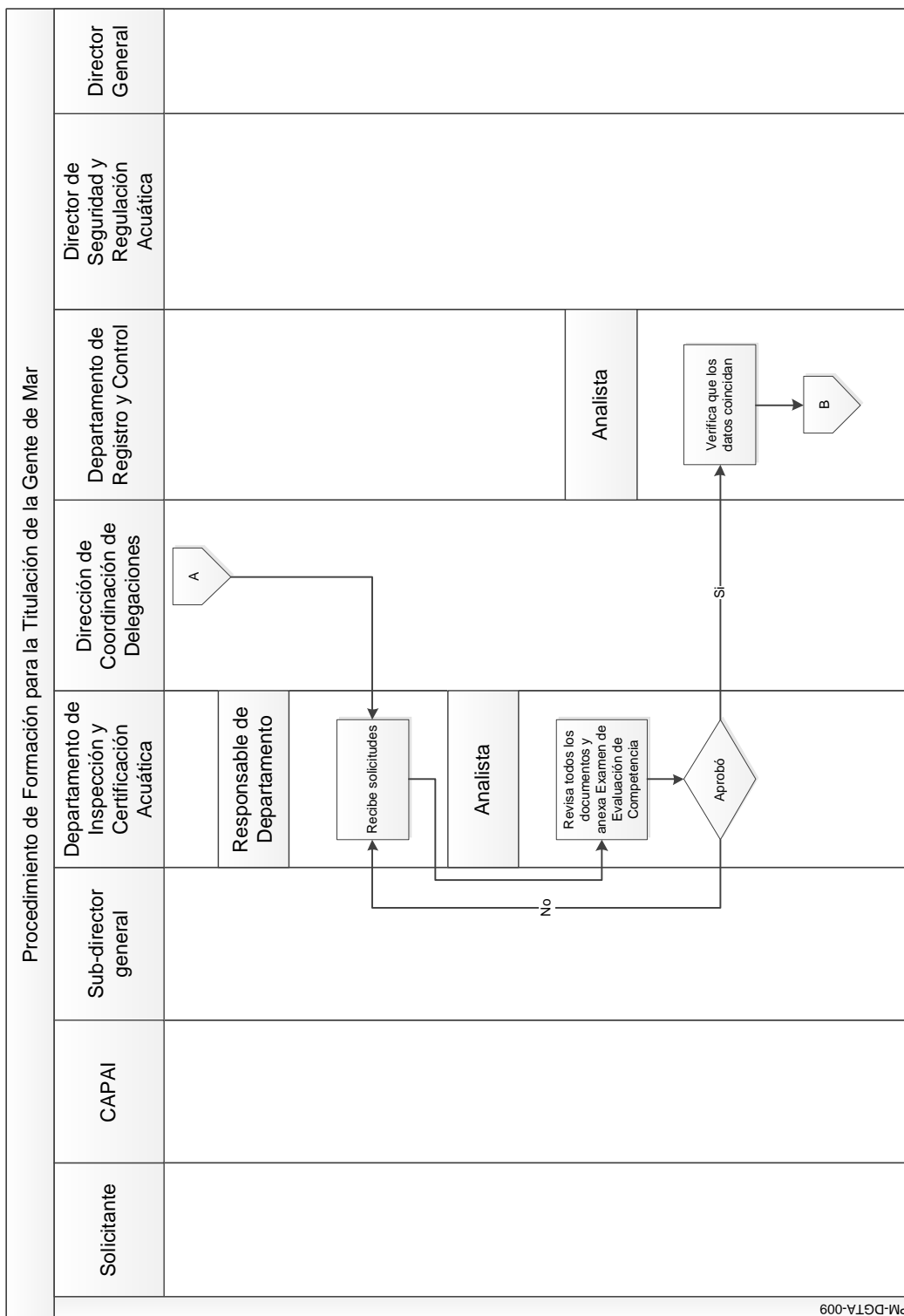
	Departamento de Registro y Control.	Dirección de Coordinación de Delegaciones.
22	Dirección de Coordinación de Delegaciones	Clasifica documentos de titulación según el origen de la solicitud (delegaciones o CAPAI) y las envía según corresponda para la entrega al solicitante.
23	CAPAI	Entrega documentos de titulación al titulado.


	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-009	Página: 8/10
	Procedimiento de Formación para la Titulación de la Gente de Mar	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

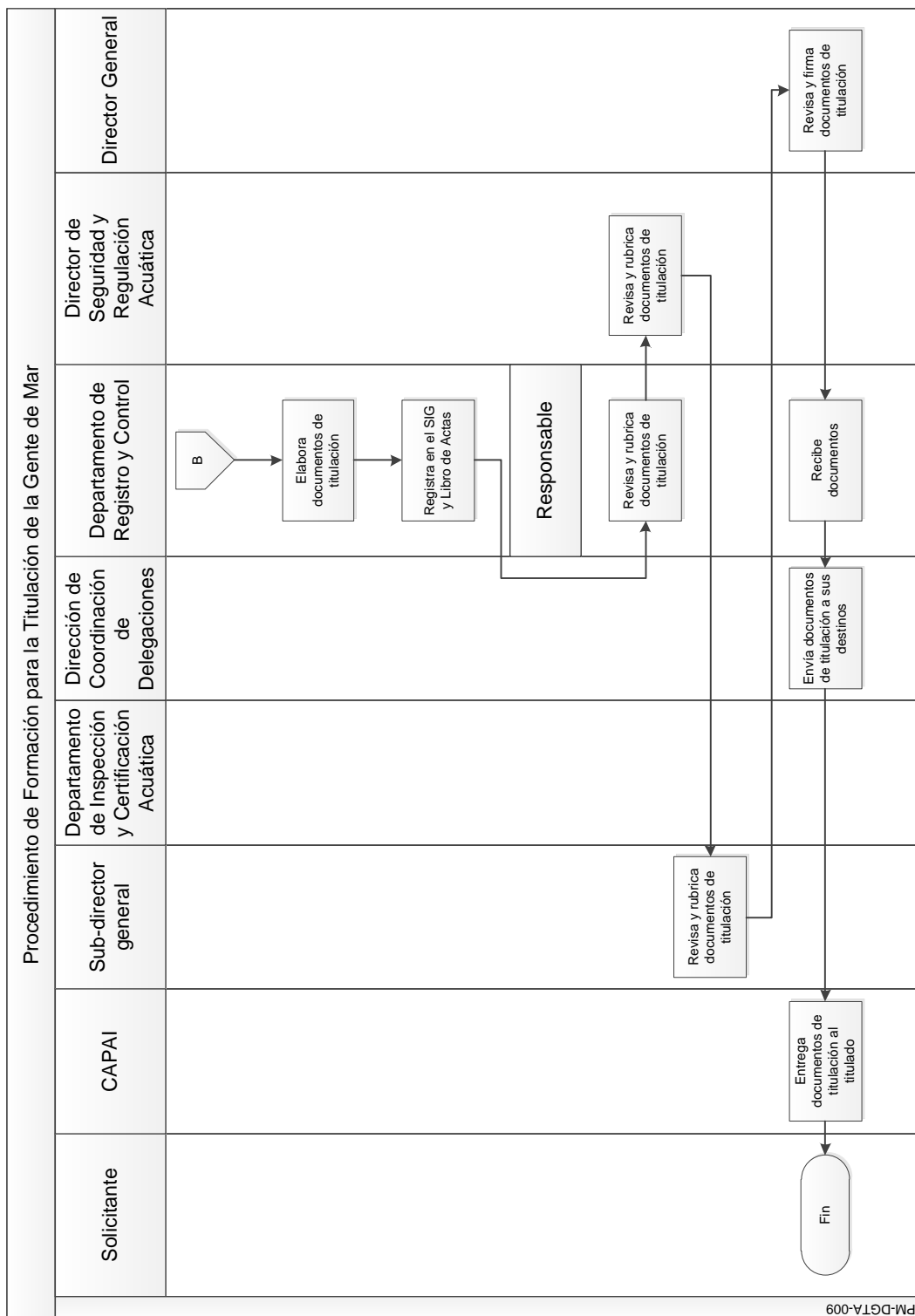
## 7. Diagrama




	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-009	Página: 9/10
	Procedimiento de Formación para la Titulación de la Gente de Mar	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:



	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-009	Página:10/10
	Procedimiento de Formación para la Titulación de la Gente de Mar	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:



	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-010	Página: 1/4
	Procedimiento para evaluar la Competencia de la Gente de Mar	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

## **7.10. Procedimiento para evaluar la Competencia de la Gente de Mar**

### **1. Objetivo**

Asegurar que la evaluación de la competencia de la gente de mar sean estándar y de la misma calidad para todos los aspirantes formados y que a su vez cumpla con los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

### **2. Alcances**

Aplica a todas las áreas involucradas en la formación y evaluación de la competencia de la gente de mar.


### **3. Referencias**

- Manual de calidad de la DGTA.
- Reglamento del Convenio Internacional sobre Normas de Formación, Titulación y Guardia para la Gente de Mar 1978/1995 conforme a Decreto No. 03-2009, publicado en la Gaceta Diario Oficial el 21 de Enero de 2009.
- Programa de Estudios

### **4. Responsabilidades y autoridades**

Las solicitudes de evaluación de la competencia podrán tramitarse en las Delegaciones Departamentales o ante el Centro de Atención al Público y de Acceso a la Información (CAPAI), que son los responsables de la interacción con el usuario y de la recepción de documentos.

La Dirección de Coordinación de Delegaciones es la que recibe las solicitudes y da inicio al trámite en la DGTA y la encargada de entregar los respectivos documentos al CAPAI y a las delegaciones.

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-010	Página: 2/4
	Procedimiento para evaluar la Competencia de la Gente de Mar	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

La Dirección de Seguridad y Regulación Acuática se encarga de la revisión previa del cumplimiento de los requisitos para la evaluación de competencias, así como su debido registro.

La Dirección General es la encargada de validar, autorizar y firmar los documentos emitidos.

## 5. Políticas


### **Requisitos para evaluación de la competencia de gente de mar.**

Los interesados en recibir la evaluación de la competencia de gente de mar deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Llenar Formato de solicitud de evaluación de competencia. (ver anexo 7)
- Edad mínima de 18 años.
- Documento de identidad en original y fotocopia (para nacionales cédula de identidad y para extranjero presentar cedula de residencia o pasaporte).
- Fotocopia de pasaporte.
- Certificado de salud vigente que detalle exámenes de vista, oído y sangre.
- Dos fotos tamaño carnet.
- Minuta de depósito por los servicios solicitados (original y 3 copias).


Las evaluaciones serán realizadas por un Tribunal Examinador, el cual debe levantar acta de cada examen según el Memorándum DGTA/MSMO/107/05/11 (ver anexo 8). El tribunal está conformado por:

- Director de Seguridad y Regulación Acuática
- 2 analistas de Inspección y Certificación.

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-010	Página: 3/4
	Procedimiento para evaluar la Competencia de la Gente de Mar	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

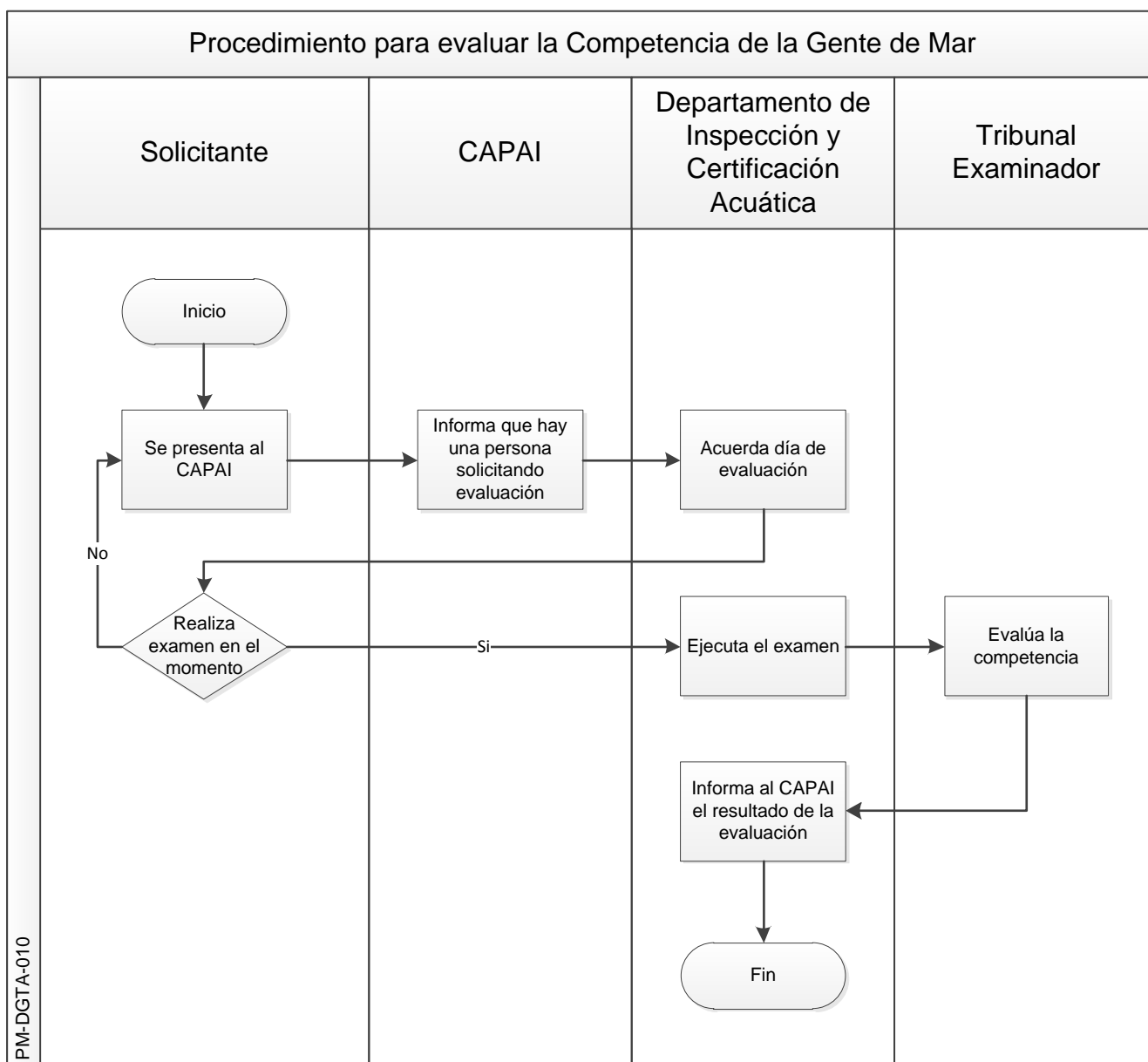
## 6. Desarrollo

No.	Ejecutor	Actividad
01	Solicitante	Se presenta al Centro de Atención al Público y Acceso a la Información (CAPAI), con los documentos y requisitos correspondientes, para recibir la evaluación de la competencia de la gente de mar.
02	CAPAI	Notifica al Departamento de Inspección y Certificación Acuática que se encuentra una persona solicitando evaluación de la competencia.
03	Departamento de Inspección y Certificación Acuática	Pregunta al CAPAI si el solicitante va a realizar el examen en ese momento o en otro momento en un plazo no mayor de 30 días.
04	Solicitante	Si el solicitante va a realizar el examen en ese momento, pasa al Departamento de Inspección y Certificación Acuática y realiza el examen. En caso contrario se presenta ante el CAPAI en un plazo no mayor de 30 días y pasa al Departamento de Inspección y Certificación Acuática y realiza el examen, anotándose en el libro de registro de gente de mar que realiza examen y evaluación de la competencia. (Ver anexo 8).
05	Departamento de Inspección y Certificación Acuática	Ejecuta el examen de evaluación de competencia de gente de mar.
06	Tribunal Examinador	Evalúa la competencia acorde a los programas de estudio correspondientes.


	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-010	Página: 4/4
	Procedimiento para evaluar la Competencia de la Gente de Mar	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

07	Departamento de Inspección y Certificación Acuática	Informa al CAPAI el resultado de la evaluación.
----	---	---

## 7. Diagrama





	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-011	Página: 1/8
	Procedimiento para autorizar, revisar y controlar los centros de formación de la Gente de Mar	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

## **7.11. Procedimiento para autorizar, revisar y controlar los centros de formación de la Gente de Mar**

### **1. Objetivo**

Asegurar que la autorización y control de los centros de formación de la gente de mar cumpla con el reglamento del convenio STCW y los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

### **2. Alcances**

Aplica a todos los procesos que integran el Sistema de Gestión de la Calidad

### **3. Referencias**


- Manual de calidad de la DGTA.
- Reglamento del Convenio Internacional sobre Normas de Formación, Titulación y Guardia para la Gente de Mar 1978/1995 conforme a Decreto No. 03-2009, publicado en la Gaceta Diario Oficial el 21 de Enero de 2009.

### **4. Responsabilidades y autoridades**

Las solicitudes de autorización de los centros de formación podrán tramitarse ante el Centro de Atención al Público y de Acceso a la Información (CAPAI), que es el responsable de la interacción con el usuario y de la recepción de documentos.

La Dirección de Coordinación de Delegaciones es la que recibe las solicitudes y da inicio al trámite en la DGTA y la encargada de entregar los respectivos documentos al CAPAI.

La Dirección de Seguridad y Regulación Acuática se encarga de la revisión previa del cumplimiento de los requisitos para la autorización y control de los centros de formación, así como su debido registro.

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-011	Página: 2/8
	Procedimiento para autorizar, revisar y controlar los centros de formación de la Gente de Mar	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

La Dirección General es la encargada de validar, autorizar y firmar los documentos emitidos.

## 5. Políticas

### Requisitos para la autorización de los centros de formación de gente de mar.


Los interesados en recibir la autorización de los centros de formación de gente de mar deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Llenar Formato de solicitud de centro de formación y entrenamiento marítimo. (Ver Anexo 3)
- Escritura de constitución de la sociedad y sus estatutos.
- Fotocopia de cédula de identidad del apoderado.
- Planes de estudios, programas y materias.
- Currículum del personal docente.
- Informe de inspección de inventario de infraestructura, mobiliario, material didáctico y facilidades del centro.
- Modelos de certificados o títulos que expedirá el centro de formación.
- Minuta de depósito (original y 3 copias).


La certificación de acreditación de los centros de formación de gente mar tiene un período de validez de un año.

## 6. Desarrollo


No.	Ejecutor	Actividad
01	Representante del Centro de Formación	Se presenta al Centro de Atención al Público y Acceso a la Información (CAPAI), con los documentos y requisitos correspondientes, para recibir la autorización del Centro de Formación.

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-011	Página: 3/8
	Procedimiento para autorizar, revisar y controlar los centros de formación de la Gente de Mar	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

02	CAPAI	Informa al Director de Seguridad y Regulación Acuática que se encuentra una persona solicitando la autorización y envía al Representante del Centro de Formación a la Dirección de Seguridad y Regulación Acuática.
03	Representante del Centro de Formación	Se presenta en la Dirección de Seguridad y Regulación Acuática y explica su solicitud.
04	Director de Seguridad y Regulación Acuática.	Brinda información al Representante del Centro de Formación acerca de los requisitos y procedimientos para autorizar los centros de formación de gente de mar.
05	Representante del Centro de Formación	Se presenta ante el Responsable del Departamento de Inspección y Certificación Acuática.
06	Responsable del Departamento de Inspección y Certificación Acuática	Se pone de acuerdo con el Representante del Centro de Formación para realizar la inspección de infraestructura, mobiliario, material didáctico y facilidades del centro.
07	Responsable del Departamento de Inspección y Certificación Acuática	Designa al Analista del Departamento de Inspección y Certificación Acuática, que va a realizar la inspección de infraestructura, mobiliario, material didáctico y facilidades del centro.
08	Analista del Departamento de Inspección y Certificación Acuática	Realiza la inspección de infraestructura, mobiliario, material didáctico y facilidades del centro.
09	Analista del Departamento de	Elabora informe de inspección de


	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-011	Página: 4/8
	Procedimiento para autorizar, revisar y controlar los centros de formación de la Gente de Mar	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

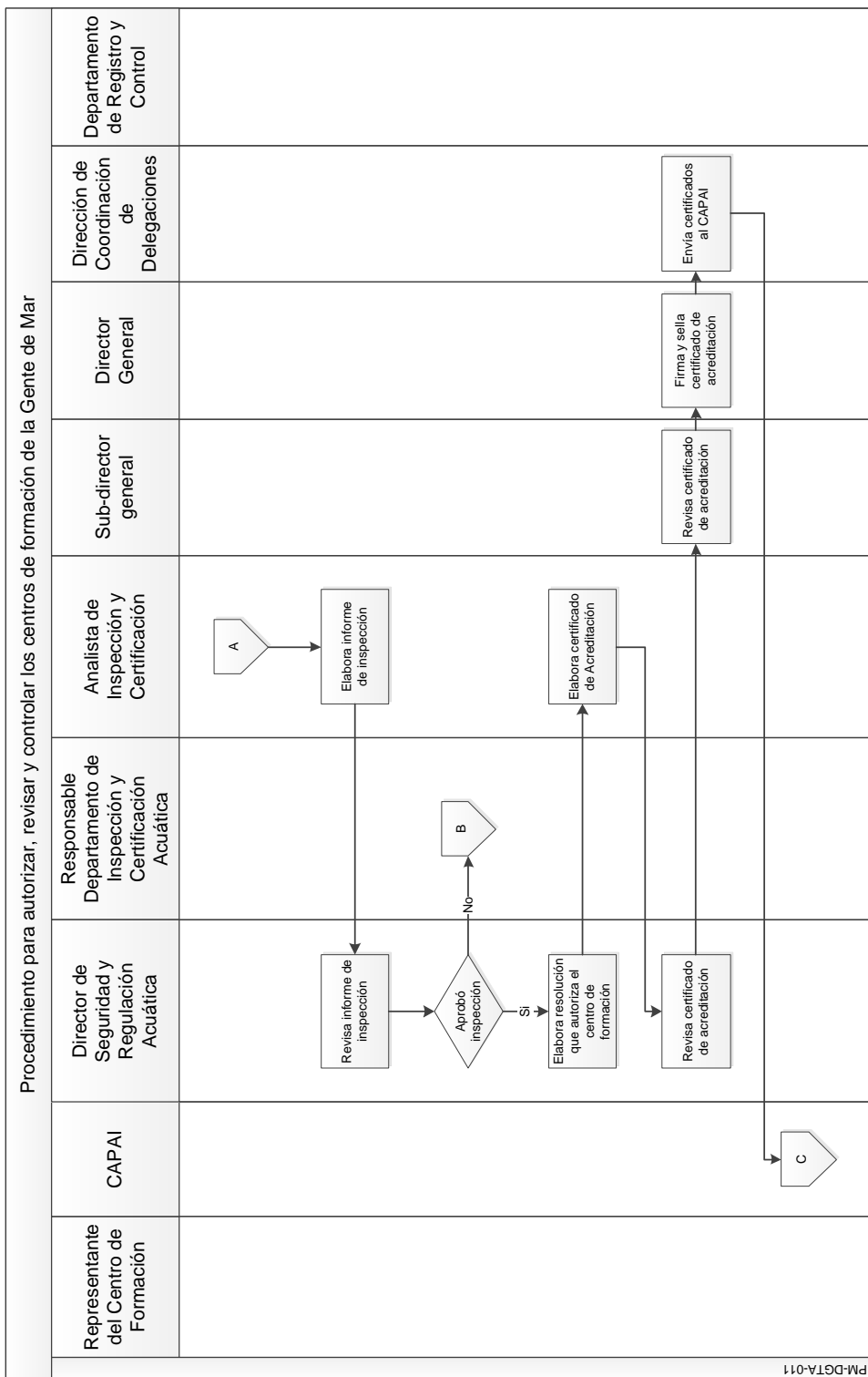
	Inspección y Certificación Acuática	infraestructura, mobiliario, material didáctico y facilidades del centro; y envía el informe al Director de Seguridad y Regulación Acuática.
10	Director de Seguridad y Regulación Acuática.	Revisa el informe de inspección de infraestructura, mobiliario, material didáctico y facilidades del centro
11	Director de Seguridad y Regulación Acuática.	Si el Centro de Formación aprueba la inspección elabora resolución que autoriza el Centro de Formación.
12	Director de Seguridad y Regulación Acuática.	Si el Centro de Formación no aprueba la inspección elabora recomendaciones y se conecta con la actividad 06.
13	Analista del Departamento de Inspección y Certificación Acuática	Elabora certificado de acreditación del Centro de Formación, y lo envía al Director de Seguridad y Regulación Acuática.
14	Director de Seguridad y Regulación Acuática.	Revisa certificado de acreditación y envía al Sub-director General.
15	Sub-director General	Revisa certificado de acreditación y envía al Director General.
16	Director General	Firma y sella certificado de acreditación y envía a la Dirección de Coordinación de Delegaciones.
17	Dirección de Coordinación de Delegaciones	Envía certificados al CAPAI para la entrega al Representante del Centro de Formación.
18	CAPAI	Entrega certificado al Representante del Centro de Formación.
19	Director de Seguridad y	Se reúne con el Responsable del


	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-011	Página: 5/8
	Procedimiento para autorizar, revisar y controlar los centros de formación de la Gente de Mar	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

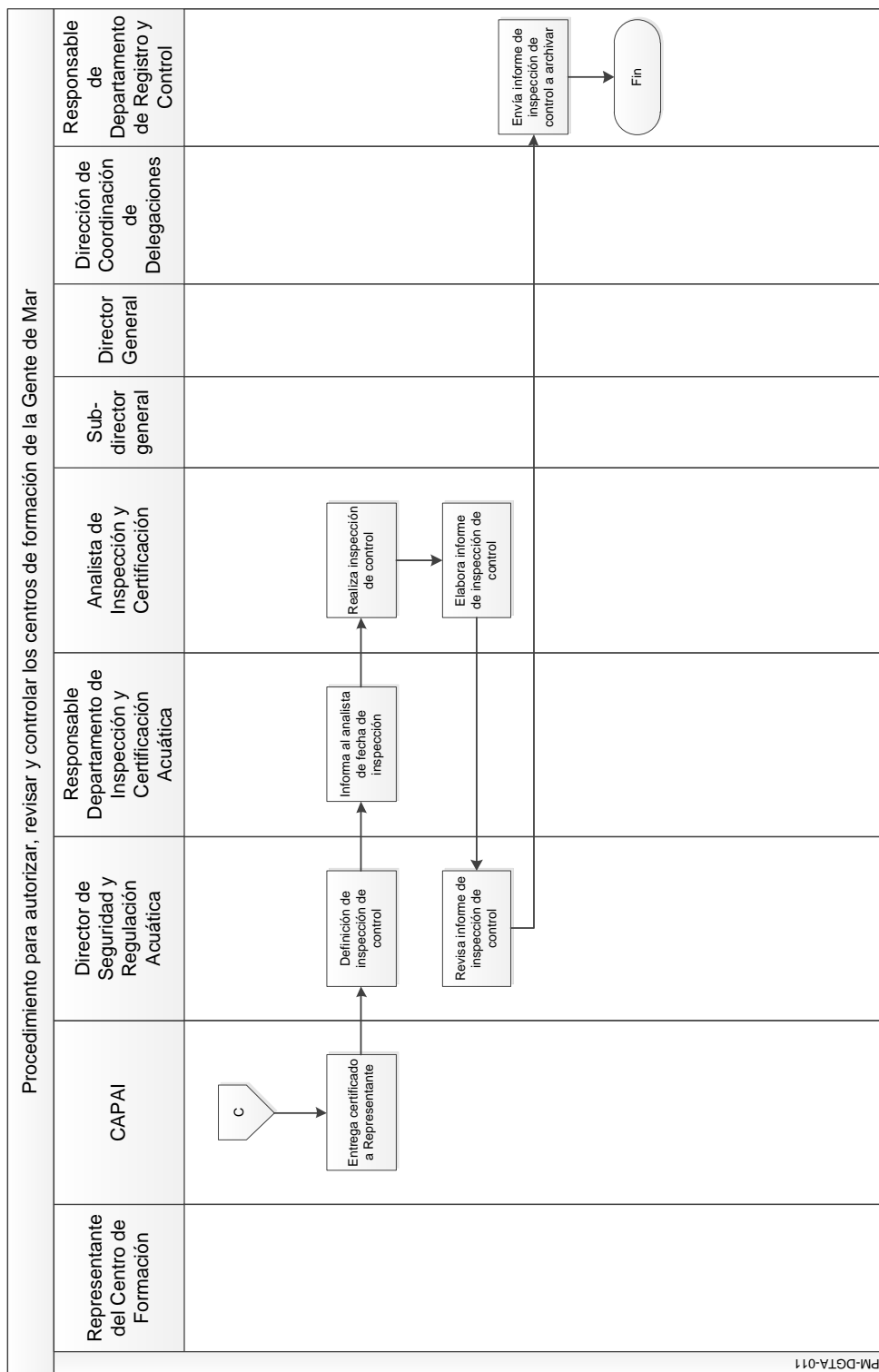
	Regulación Acuática.	Departamento de Inspección y Certificación Acuática para establecer la fecha de la inspección de control a los Centros de Formación.
20	Responsable del Departamento de Inspección y Certificación Acuática	Informa al Analista del Departamento de Inspección y Certificación Acuática la fecha de la inspección de control a los Centros de Formación.
21	Analista del Departamento de Inspección y Certificación Acuática	Realiza la inspección de control a los Centros de Formación.
22	Analista del Departamento de Inspección y Certificación Acuática	Elabora informe de inspección de control a los Centros de Formación; y envía el informe al Director de Seguridad y Regulación Acuática.
23	Director de Seguridad y Regulación Acuática.	Revisa el informe de inspección de control a los Centros de Formación y envía al Responsable del Departamento de Registro y Control, con copia al Subdirector y Director General
24	Responsable del Departamento de Registro y Control	Envía el informe de inspección de control a los Centros de Formación a archivar en los expedientes de los Centros de Formación.



	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-011	Página: 7/8
	Procedimiento para autorizar, revisar y controlar los centros de formación de la Gente de Mar	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:



	Dirección General de Transporte Acuático	Código: PM-DGTA-011	Página: 8/8
	Procedimiento para autorizar, revisar y controlar los centros de formación de la Gente de Mar	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:







## **IX. Compendio de Formatos e Instructivos del SGC de la Dirección General de Transporte Acuático**

<b>Formato o Instructivo</b>	<b>Código</b>
Lista Maestra de Documentos	FO-DGTA-001
Hoja de Actualizaciones	FO-DGTA-002
Programa Anual de Auditorías	FO-DGTA-003
Plan de Auditoría Interna	FO-DGTA-004
Reporte de Auditoría Interna	FO-DGTA-005
Formato de Evaluación a Auditores	FO-DGTA-006
Plan de Acciones Correctivas y Preventivas	FO-DGTA-007
Formato de Requisición de Acción Correctiva y Preventiva	FO-DGTA-008
Formato de Registro de Producto No Conforme	FO-DGTA-009
Formato de Estado de las No Conformidades	FO-DGTA-010
Formato de Identificación de Oportunidad de Mejora	FO-DGTA-011
Formato de Revisión y Evaluación del SGC	FO-DGTA-012
Instructivo de llenado de la Lista Maestra de Documentos	IT-DGTA-001
Instructivo de llenado de la Hoja de Actualizaciones	IT-DGTA-002
Instructivo para la Elaboración de la Documentación del SGC	IT-DGTA-003
Instructivo para la Elaboración de Procedimientos del SGC	IT-DGTA-004
Instructivo para la Elaboración de Diagramas de Flujo	IT-DGTA-005
Instructivo de llenado del Programa Anual de Auditorías	IT-DGTA-006
Instructivo para el llenado del Plan de Auditoría Interna	IT-DGTA-007
Instructivo para el llenado del Reporte de Auditoría	IT-DGTA-008
Instructivo para el llenado del Formato de Evaluación a Auditores	IT-DGTA-009
Instructivo de llenado del Plan de Acciones Correctivas y Preventivas	IT-DGTA-010
Instructivo de llenado del Formato de Requisición de Acción	IT-DGTA-011


Correctiva y Preventiva	
Instructivo de llenado del Formato de Registro de Producto No Conforme	IT-DGTA-012
Instructivo de llenado del Formato de Estado de las No Conformidades	IT-DGTA-013
Instructivo de llenado de Formato de Identificación de Oportunidad de Mejora	IT-DGTA-014
Instructivo de llenado de Formato de Revisión y Evaluación del SGC	IT-DGTA-015

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: FO-DGTA-001	Página: 1/1
	Lista Maestra de Documentos	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

No	Nombre del Documento	Código	Versión	Fecha de Revisión	Fecha de Vigencia	Tipo de Documento	
						Interno	Externo

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: IT-DGTA-001	Página:1/1
	Instructivo de llenado de la Lista Maestra de Documentos	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

No.	Campo	Instrucción
1	No.	En este espacio se deberá anotar el número consecutivo de manera ascendente.
2	Nombre del Documento	En este espacio se deberá anotar el nombre del documento que corresponda.
3	Código	En este espacio se deberá anotar la codificación correspondiente al documento que se enlista.
4	Versión	En este espacio se deberá especificar el número de versión según corresponda el documento la cual deberá la que se encuentre en uso.
5	Fecha de Revisión	En este espacio se deberá anotar la Fecha correspondiente a la autorización del documento que se enlista la cual especificará día/mes/año
6	Fecha de Vigencia	En este espacio se deberá la Fecha correspondiente a la operación y/o aplicación del documento correspondiente.
7	Tipo de Documento	En este espacio se deberá especificar si el documento que se enlista es interno (cuando se trate de un documento de origen de la propia organización) y/o externo (documento generado para observancia general).

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: FO-DGTA-002	Página: 1/1
	Hoja de Actualizaciones	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:


No	Nombre del Documento	Código	Página(s)	Descripción de la Modificación	Versión	Fecha de Revisión

Fecha de Elaboración:


Fecha de Vigencia:

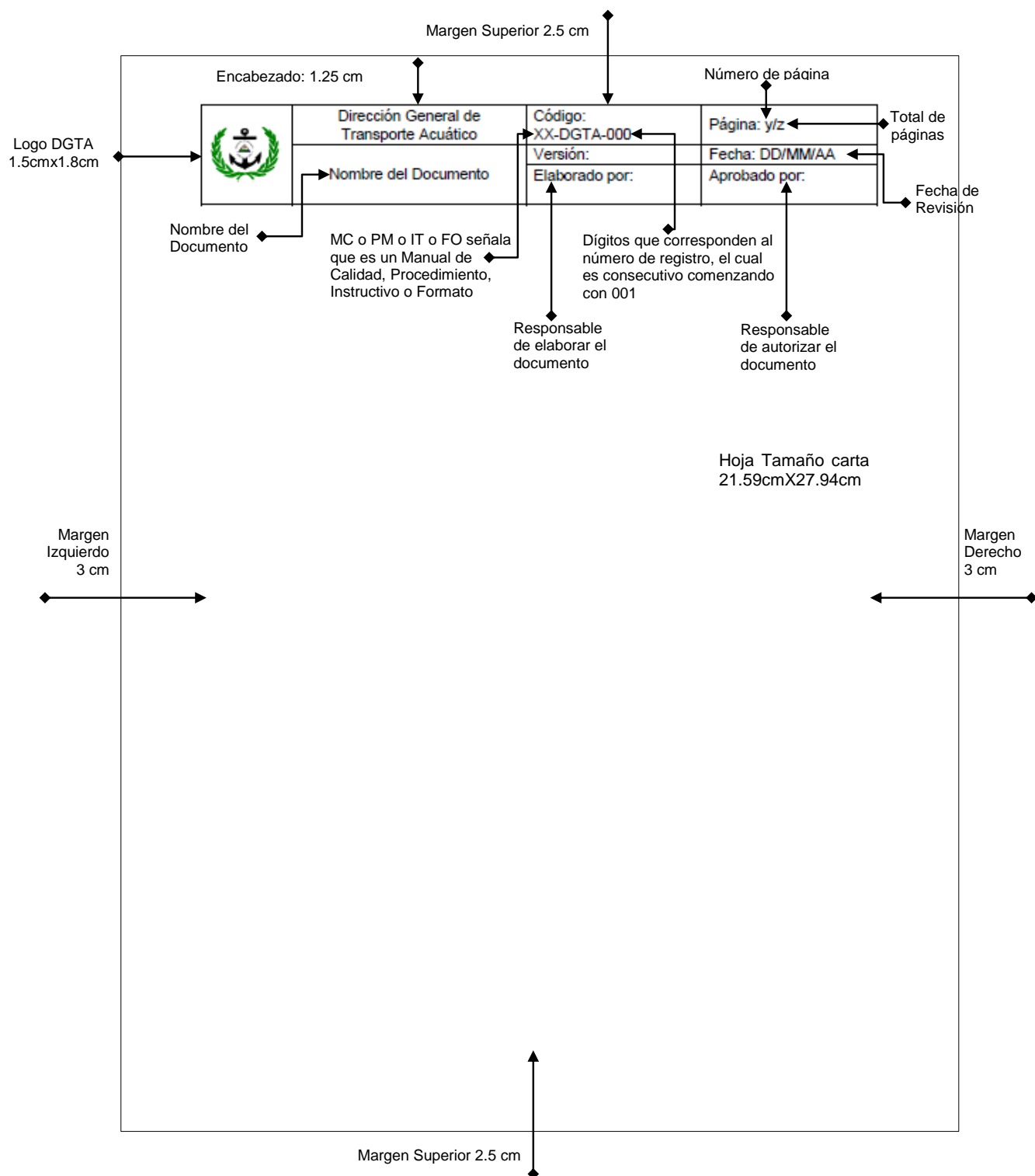
Elaboró:


Aprobó:


	Dirección General de Transporte Acuático	Código: IT-DGTA-002	Página: 1/1
	Instructivo de llenado de la Hoja de Actualizaciones	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

No.	Campo	Instrucción
1	No.	En este espacio se deberá anotar el número consecutivo de manera ascendente.
2	Nombre del Documento	En este espacio se deberá anotar el nombre del documento que corresponda.
3	Código	En este espacio se deberá anotar la codificación correspondiente al documento que se enlista.
4	Páginas	En este espacio se deberá anotar el número de página que se modifica para ser sustituida por otra.
5	Descripción de la Modificación	En este espacio se deberá especificar la modificación, sustitución o eliminación según corresponda al cambio.
6	Versión	En este espacio se deberá especificar el número de versión según corresponda el documento la cual deberá la que se encuentre en uso.
7	Fecha de Revisión	En este espacio se deberá anotar la Fecha correspondiente a la autorización del documento que se enlista la cual especificará día/mes/año
8	Fecha de Elaboración	En este espacio se deberá anotar la fecha de elaboración DD/MM/AA.
9	Fecha de Vigencia	En este espacio se deberá anotar la fecha DD/MM/AA en la que entra en operación la modificación correspondiente.
10	Elaboró	En este espacio se anotara el nombre completo de quien lo elabora y responsable del proceso.
11	Aprobó	En este espacio se anotara el nombre completo de quien valida y autoriza dicho cambio.

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: IT-DGTA-003	Página: 1/1
	Instructivo para la Elaboración de la Documentación del SGC	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:



	Dirección General de Transporte Acuático	Código: IT-DGTA-004	Página: 1/1
	Instructivo para la Elaboración de Procedimientos del SGC	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: XX-DGTA-000	Página: y/z
	Nombre del Procedimiento	Versión:	Fecha: DD/MM/AA
		Elaborado por:	Aprobado por:

#### 1. Objetivo

Se describe de manera clara y precisa, el resultado que se desea alcanzar con cada procedimiento. La redacción del objetivo inicia con un verbo en infinitivo.

#### 2. Alcances

Se definen y describen las fronteras lógicas internas y externas del procedimiento indicando qué actividades, personas y áreas que afecta. En caso de haber exclusiones deben señalarse.

#### 3. Referencias

Se relacionan los documentos jurídicos y administrativos, que soportan el procedimiento, como son: normas, códigos, manuales, instructivos, otros procedimientos. Se colocan referencias de los capítulos del Manual de Calidad, así como apartados de las normas que correspondan con el contenido del procedimiento en cuestión.

#### 4. Responsabilidades y autoridades

Se describen los deberes u obligaciones y autoridades del departamento o dirección ejecutora del procedimiento, así como los puestos que intervienen parcial o totalmente en las actividades de éste.

#### 5. Políticas

Se anotan las normas o disposiciones que regulan las actividades del procedimiento. Las políticas emanan de disposiciones jurídico-administrativas como leyes, reglamentos, acuerdos, convenios, circulares, memorándums, resoluciones, etc. Las políticas son directrices o lineamientos que deben cumplirse antes, durante o después del desarrollo del procedimiento, por lo tanto su redacción tiene un carácter imperativo.


#### 6. Desarrollo






Se describen las actividades u operaciones que se ejecutan en el procedimiento, así como las unidades administrativas o puestos que interviene en su realización. La descripción permite conocer con precisión las acciones, documentos y flujos de información que los servidores públicos llevan a cabo para la generación de un bien o servicio. El desarrollo del procedimiento deberá responder a los cuestionamientos siguientes:


#### 7. Diagrama

Una vez descrito el procedimiento se elabora la representación grafica; para ello se elaborará un diagrama que simbolice el flujo de información, los documentos o materiales que se utilizan y las interacciones entre las unidades administrativas y puestos que intervienen en el procedimiento. Un diagrama es una representación esquemática y simplificada de la actividad administrativa, muestra la relación de las operaciones entre sí, así como las fases en que se divide el procedimiento.



	Dirección General de Transporte Acuático	Código: IT-DGTA-005	Página: 1/1
	Instructivo para la Elaboración de Diagramas de Flujo	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

Simbología para los Diagramas de Flujo	
Símbolo	Descripción
	<b>Inicio o Final del procedimiento:</b> Indica el principio o término del procedimiento. Se inserta la palabra INICIO o FIN según corresponda.
	<b>Operación:</b> Indica las fases del procedimiento, en él se representa la secuencia del procedimiento.
	<b>Flujo de documento:</b> Turna o transmite documentos, materiales, información, etc.
	<b>Conector de página:</b> Representa el enlace con otra hoja en la cual continua el diagrama, deberá anotarse dentro de éste, los caracteres alfabéticos de manera secuencial y en mayúsculas.
	<b>Decisión:</b> Se emplea cuando una actividad tiene dos o más alternativas.

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: FO-DGTA-003	Página: 1/1
	Programa Anual de Auditorías	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:


No.	Alcance	Objetivos	Fecha	Observaciones

---

Elabora: Comité de Auditoria


---

Autoriza: Representante de la Dirección


	Dirección General de Transporte Acuático	Código: IT-DGTA-006	Página: 1/1
	Instructivo de llenado del Programa Anual de Auditorías	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

No.	Campo	Instrucción
1	No.	En este espacio se deberá anotar el número consecutivo a la auditoría que corresponde.
2	Alcance	En este espacio se deberá definir las fronteras lógicas internas y externas de los procesos certificados.
3	Objetivo	En este espacio se deberá anotar el propósito que se pretende lograr.
4	Fechas	En este espacio se deberá anotar las fechas de auditoría.
5	Observaciones	En este espacio se deberá anotar los puntos importantes y con los que no cuenta el formato.
6	Elaboró	En este espacio se anotara el nombre completo de quien elabora el programa anual de auditoría.
7	Autorizó	En este espacio se anotara el nombre completo de quien autoriza el programa anual de auditoría.




	Dirección General de Transporte Acuático	Código: IT-DGTA-007	Página: 1/1
	Instructivo para el llenado del Plan de Auditoría Interna	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

No.	Campo	Instrucción
1	Auditoria No.	En este espacio se deberá anotar el número consecutivo a la auditoría que corresponde.
2	Fecha	En este espacio se deberá anotar las fechas de auditoria DD/MM/AA.
3	Objetivos	En este espacio se deberá anotar el propósito que se pretende lograr.
4	Alcances	En este espacio se deberá definir las fronteras lógicas internas y externas de los procesos a evaluar.
5	Fecha de Apertura	En este espacio se deberá anotar la fecha de inicio de auditoría correspondiente a: DD/MM/AA.
6	Fecha de Cierre	En este espacio se deberá anotar la fecha de terminó de auditoría correspondiente a: DD/MM/AA.
7	Horario	En este espacio se deberá anotar la hora en la que se dará inicio a la auditoría.
8	Proceso	En este espacio se deberá especificar el nombre completo de proceso a auditar.
9	Actividades	En este espacio se deberá anotar los puntos correspondientes a la Norma ISO 9001:2008 a auditar.
10	Responsable del proceso	En este espacio se deberá anotar el nombre completo del responsable de la administración del proceso a auditar.
11	Observaciones	En este espacio se deberá anotar los puntos importantes y con los que no cuenta el formato.
12	Nombres y firmas del equipo auditor	En este espacio se deberá anotar el nombre completo y firma del equipo auditor.


	Dirección General de Transporte Acuático	Código: FO-DGTA-005	Página: 1/1
	Reporte de Auditoría Interna	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

Auditoria No.				Fecha			
Objetivo							
Alcance							
Área auditada							
Proceso Auditado							
Número de No Conformidades (NC)	Número de Observaciones (O)		Número de Oportunidades de Mejora (OM)				
Requisito ISO 9001:2008	Descripción del Hallazgo				Tipo de Hallazgo		
					NC	O	OM
Conclusiones							

Nombres y firmas del equipo auditor	


	Dirección General de Transporte Acuático	Código: IT-DGTA-008	Página: 1/1
	Instructivo para el llenado del Reporte de Auditoría	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

No.	Campo	Instrucción
1	Auditoria No.	En este espacio se deberá anotar el número consecutivo a la auditoría que corresponde.
2	Fecha	En este espacio se deberá anotar las fechas de auditoria DD/MM/AA.
3	Objetivos	En este espacio se deberá anotar el propósito que se pretende lograr.
4	Alcances	En este espacio se deberá definir las fronteras lógicas internas y externas de los procesos a evaluar.
5	Área auditada	En este espacio se deberá poner el nombre completo de la unidad a auditar.
6	Proceso Auditado	En este espacio se deberá poner el nombre completo del proceso que se audita.
7	Requisito ISO 9001:2008	En este espacio se deberá anotar el punto de la norma que se audita.
8	Descripción del hallazgo	En este espacio se deberá anotar en su caso lo que se identifique como hallazgo.
9	Tipo de Hallazgo	En este espacio se deberá marcar con una x el tipo de hallazgo si es no conformidad, observación y/o oportunidad de mejora.
10	Conclusiones	En este espacio se deberá especificar aquellas observaciones y conclusiones de la auditoría aplicada.
11	Nombres y firmas del equipo auditor	En este espacio se deberá anotar el nombre completo y firma del equipo auditor.


	Dirección General de Transporte Acuático	Código: FO-DGTA-006	Página: 1/1
	Formato de Evaluación a Auditores	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

<b>Área que evalúa:</b>						
<b>Evaluados:</b>						
<b>Fecha de evaluación:</b>						
No.	Criterio	Calificación				
		1	2	3	4	5
1	Transmite con claridad sus ideas					
2	Imparcialidad en la recopilación de evidencias.					
3	Amabilidad, disciplina y disposición al trabajo.					
4	Experiencia en el proceso evaluado.					
5	Desarrollo del trabajo conforme a lo programado.					
6	Explica los hallazgos encontrados y demuestra interés de mejorar el proceso auditado.					




	Dirección General de Transporte Acuático	Código: IT-DGTA-009	Página: 1/1
	Instructivo para el llenado del Formato de Evaluación a Auditores	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

No.	Campo	Instrucción
1	Área que evalúa	En este espacio se deberá anotar el nombre del área que se evaluó.
2	Evaluados	En este espacio se deberán anotar los nombres de los que realizaron la auditoria.
3	Fecha de evaluación	Se deberá anotar la fecha en que se realiza dicha evaluación en base al formato DD/ MM/ AA
4	Calificación	En este espacio se deberá marcar con una X el número correspondiente considerando que 1 es la más baja y 5 la más alta.


	Dirección General de Transporte Acuático	Código: FO-DGTA-007	Página: 1/1
	Plan de Acciones Correctivas y Preventivas	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

Descripción del Problema	Causas probables	Causas reales	Acción Inmediata	Responsable	Fecha		Responsable de Verificación	Firma de Cumplimiento	Tipo de acción	
					Inicio	Término			C	F

*C: Correctiva, P: Preventiva*

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: IT-DGTA-010	Página: 1/1
	Instructivo de llenado del Plan de Acciones Correctivas y Preventivas	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

No.	Campo	Instrucción
1	Descripción del problema	Se deberá escribir la problemática detectada.
2	Causas probables	Se deberá especificar las causas que pudieron originar le problema
3	Causas reales	Se deberá especificar la causa real del problema
4	Acción inmediata	Se deberá especificar la acción que se tomará para corregir el problema.
5	Responsable	Se deberá especificar el o los nombres del responsable del tratamiento
6	Fecha Inicio y Término	Se deberá anotar la fecha DD/MM/AA de inicio de la acción y de su término.
7	Responsable de Verificar	Se deberá especificar el o los nombres del responsable de verificar el tratamiento.
8	Firma de cumplimiento	Se deberá estampar la firma que confirme el tratamiento dado.
9	Tipo de Acción Requerida	Se deberá marcar con una X el tipo de acción si es correctiva, preventiva, acción de mejora o no aplica.

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: FO-DGTA-008	Página: 1/1
	Formato de Requisición de Acción Correctiva y Preventiva	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:


Área:	
Proceso:	
Tipo de No Conformidad:	

Emitido por:	
Fecha de detección:	
Fecha de emisión de requisición:	
Origen de la no conformidad:	
Requisito:	


Descripción de la no conformidad			
Análisis de las causas			
Acciones propuestas	Correctivas	Preventivas	
Responsable a realizar la acción:	Fecha programada:		

Seguimiento de la acción y cierre	
Estado de la acción:	Fecha de Cierre:


Nombre y firma del responsable del SGC	
--	--

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: IT-DGTA-011	Página: 1/3
	Instructivo de llenado del Formato de Requisición de Acción Correctiva y Preventiva	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

No.	Campo	Instrucción
1	Área	Se anotará el nombre de la unidad administrativa donde se presentó la no conformidad.
2	Proceso	Se anotará el nombre del Proceso Certificado donde se presentó la No Conformidad
3	Tipo de No Conformidad	Se anotará según sea el caso "Detectada" o "Potencial"
4	Emitido por	Se anotará el nombre de la persona que advierte la No Conformidad
5	Fecha de detección	Se anotara el DD/MM/AA en que se presentó la No Conformidad
6	Fecha de emisión de requisición	Se anotara el DD/MM/AA en que se requisita el presente formato.
7	Origen de la no conformidad	Se anotará la procedencia de la No Conformidad (resultado de auditorías, análisis de datos, falla en el proceso, etc. De acuerdo a lo establecido en el PM-DGTA-005)
8	Requisito	Se anotará el numeral de la norma que se incumple con la No Conformidad
9	Descripción de la No Conformidad	Se anotará en forma clara y precisa la No Conformidad, indicando o adjuntando los antecedentes o evidencias que la demuestran.
10	Análisis de las causas	Se indicarán las causas que originan el incumplimiento del requisito, entendido como la raíz de fondo del problema. Se podrán utilizar los métodos que se consideren convenientes como apoyo para el análisis de las causas de la No

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: IT-DGTA-011	Página: 2/3
	Instructivo de llenado del Formato de Requisición de Acción Correctiva y Preventiva	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:


		Conformidad.
11	Acciones propuestas	Se marcará con una X, correctivas (detectadas) o preventivas (potenciales) según sea el caso. Las acciones propuestas deberán ser apropiadas a los efectos de la No Conformidad.
12	Responsable a realizar la acción	Se anotará el nombre y cargo de la persona que implementará las acciones propuestas
13	Fecha Programada	Se anotará el DD/MM/AA en que se programe la implementación de las acciones propuestas
14	Seguimiento de la Acción y Cierre	<p>El seguimiento de la acción consiste en la revisión de su implementación para constatar el avance de acuerdo a lo programado y verificar su efectividad. Pueden realizarse tantos seguimientos como sea necesario y deberán reflejarse en este apartado.</p> <p>Cada vez que se registre un seguimiento de la acción se anotará la fecha, la actividad desarrollada y la evidencia de la misma.</p> <p>Para el cierre de cada una de las acciones tomadas se deberá registrar el resultado de las mismas es decir cuando se haya comprobado su eficacia. (Ejemplo: si se considera como acción el impartir una capacitación, se cerrará hasta que se realice la evaluación de las personas capacitadas, no bastará con el hecho de haber llevado a cabo la capacitación y mostrar las listas de asistencia.)</p>
15	Estado de la acción	Se anotará "Pendiente" o "Cumplida" según sea el caso
16	Fecha de Cierre	Se anotará el DD/MM/AA del último seguimiento

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: IT-DGTA-011	Página: 3/3
	Instructivo de llenado del Formato de Requisición de Acción Correctiva y Preventiva	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:


		en el cual el responsable del SGC verificó la eficacia de la acción adoptada.
17	Nombre y firma del responsable del SGC	Se recabará el nombre y la firma del RD, que constata la eficacia de la acción implantada.






	Dirección General de Transporte Acuático	Código: IT-DGTA-012	Página: 1/1
	Instructivo de llenado del Formato de Registro de Producto No Conforme	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:


No.	Campo	Instrucción
1	No.	En este espacio se deberá anotar el número consecutivo de manera ascendente.
2	Fecha	En este espacio se deberá anotar la fecha en la que se detecta.
3	Descripción de la No Conformidad	En este espacio se deberá describir la no conformidad que se detecta, lo que genera producto no conforme.
4	Firma de Quién la Detecto	En este espacio se deberá estampar la firma de quien detecta.
5	Causa Real	En este espacio se deberá anotar la causa real de la no conformidad.
6	Propuesta de Solución	En este espacio se deberá especificar el tratamiento que se le dará para solucionarlo.
7	Responsable de la Solución	En este espacio se deberá especificar el o los nombre (s) del tratamiento de solución.
8	Tipo de Acción Requerida	En este espacio se deberá marcar con una X el tipo de acción si es correctiva, preventiva, acción de mejora o no aplica.

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: FO-DGTA-010	Página: 1/1
	Formato de Estado de las No Conformidades	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:


No.	Fecha	Descripción de la No Conformidad	Firma de Quien Detectó	Causa de la No Conformidad	Propues ta de solución	Responsable de la Solución	Estado de la No conformidad	
							Elimina da	En proceso

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: IT-DGTA-013	Página: 1/1
	Instructivo de llenado del Formato de Estado de las No Conformidades	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:


No.	Campo	Instrucción
1	No.	En este espacio se deberá anotar el número consecutivo de manera ascendente.
2	Fecha	En este espacio se deberá anotar la fecha en la que se detecta.
3	Descripción de la No Conformidad	En este espacio se deberá describir la no conformidad que se detecta, lo que genera producto no conforme.
4	Firma de Quién la Detecto	En este espacio se deberá estampar la firma de quien detecta.
5	Causa Real	En este espacio se deberá anotar la causa real de la no conformidad.
6	Propuesta de Solución	En este espacio se deberá especificar el tratamiento que se le dará para solucionarlo.
7	Responsable de la Solución	En este espacio se deberá especificar el o los nombre (s) del tratamiento de solución.
8	Estado de la No Conformidad	En este espacio se deberá marcar con una X el estado de la No Conformidad, si está eliminada o en proceso.

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: FO-DGTA-011	Página: 1/1
	Formato de Identificación de Oportunidad de Mejora	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

<b>Fecha:</b>			
<b>Personas reunidas</b>			<b>Firma</b>
1.			
2.			
3.			
4.			
<b>Departamento:</b>			
<b>Descripción de la Situación</b>			
<b>Propuesta de Oportunidad de mejora</b>			


	Dirección General de Transporte Acuático	Código: IT-DGTA-014	Página: 1/1
	Instructivo de Llenado de Formato de Identificación de Oportunidad de Mejora	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

No.	Campo	Instrucción
1	Fecha	En este espacio se deberá anotar la fecha en la que se detecta.
2	Personas Reunidas	Nombres completos de las personas presentes en la reunión.
3	Firma	En este espacio se deberá estampar la firma de las personas reunidas.
4	Departamento	En este espacio se deberá anotar el departamento en el que se identifica la oportunidad de mejora.
5	Descripción de la Situación	En este espacio se deberá anotar una breve descripción de la situación considerada.
6	Propuesta de Oportunidad de mejora	En este espacio se deberá especificar el tratamiento propuesto para efectuar la mejora dentro del SGC.

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: FO-DGTA-012	Página: 1/1
	Formato de Revisión y Evaluación del SGC	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

<b>No. Reunión</b>				<b>Lugar</b>			
<b>Fecha</b>	____/____/____						
<b>Personas Reunidas</b>				<b>Firma</b>			
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
<b>Acuerdo no.</b>	<b>Descripción</b>			<b>Responsable</b>		<b>Seguimiento</b>	

\_\_\_\_\_  
Director General

	Dirección General de Transporte Acuático	Código: IT-DGTA-015	Página: 1/1
	Instructivo de llenado de Formato de Revisión y Evaluación del SGC	Versión:1	Fecha: 20/03/2013
		Elaborado por:	Aprobado por:

No.	Campo	Instrucción
1	No. Reunión	Se deberá anotar el número consecutivo de manera ascendente.
2	Fecha	Se deberá anotar la fecha de inicio de la reunión para la revisión de acuerdos.
3	Lugar	Se deberá anotar el lugar donde se da la reunión.
4	Personas Reunidas	Nombres completos de las personas presentes en la reunión.
5	Firma	En este espacio se deberá estampar la firma de las personas reunidas.
6	Acuerdo no.	Se deberá anotar el número consecutivo de manera ascendente.
7	Descripción	Se deberá anotar de forma detallada el acuerdo tomado.
8	Responsable	Se deberá anotar el nombre y apellido del responsable a ejecutar las acciones tomadas para dar cumplimiento al acuerdo.
9	Seguimiento	Se deberá anotar el nombre y apellidos del responsable de dar seguimiento y verificar el cumplimiento las acciones tomadas.
10	Director General	El director general firma el cuadro de acuerdos para la toma de conciencia y de compromiso con las decisiones tomadas.

## **X. Conclusiones**

1. Durante la identificación de los procesos que involucra la formación, titulación y guardia de la gente de mar se logró determinar una mejor perspectiva de conocimientos de los mismos y a la vez se detectó que la documentación existente de dichos procesos requiere mejoras.
2. Mediante el compromiso de la dirección de la DGTA con la Política y Objetivos de calidad se desarrolló el manual de calidad siguiendo el patrón de la norma ISO 9001:2008.
3. Una vez identificados procesos claves de la norma y los procesos particulares de la DGTA se procedió a estandarizar las actividades que involucran todo el proceso de formación, titulación y guardia de la gente de mar lo cual permite un mejor control y seguimiento de dicho proceso.
4. Los formatos propuestos a utilizar en el sistema forman parte de la evidencia recopilada en el desarrollo de todas las actividades del proceso, de tal manera que sirvan como insumos para la mejora continua del sistema.



## **XI. Recomendaciones**

- Revisar y actualizar el organigrama general de la Dirección General de Transporte Acuático, debido a que los cargos de Subdirector General de Transporte Acuático y Responsable Administrativo no se encuentran en el organigrama actual.
- Delegar la responsabilidad del Sistema de Gestión de la Calidad a una persona capacitada en la materia de calidad.
- Capacitar al personal en temas referentes a la Calidad, así como las normas ISO relacionadas con los Sistemas de Gestión de la Calidad.

## **XII. Bibliografía**

- NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2008 Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos.
- NORMA INTERNACIONAL ISO 9000:2005 Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario.
- ¿Qué es la calidad? Conceptos, gurús y modelos fundamentales. Víctor Manuel Nava Carbellido. México, LIMUSA Noriega Editores, 2006.
- <http://www.mgar.net/soc/isoaud.htm>
- NORMA CHILENA OFICIAL NCh-ISO 10013.Of 2003
- <http://www.mailxmail.com/curso-sistema-gestion-calidad-iso-9001>

## Anexo 1: Encuesta de desempeño del servicio



### Encuesta de desempeño del servicio

1. El servicio que brinda la DGTA en materia de trámites de documentos, formación de gente de mar y/o emisión de certificados es:

Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo ☐

2. Está conforme con el servicio que brinda esta Dirección:

Totalmente ☐ Parcialmente ☐ En desacuerdo ☐

3. En relación con el trato y/o cortesía del personal que le brindó el servicio como lo considera que es:

Adecuado ☐ Indiferente ☐ Limitado ☐ No es adecuado ☐

4. Considera que la información brindada en los cursos es de calidad y de mucho provecho para el desarrollo de sus labores:

Totalmente ☐ Parcialmente ☐ En desacuerdo ☐

5. Los tiempos de respuestas en los trámites hechos en esta Dirección los considera:

Excelentes ☐ Buenos ☐ Regulares ☐ Malos ☐

6. Está a gusto con la calidad de los documentos entregados por esta dirección considérese: Certificados, libretas de mar, licencias de mar.

Totalmente ☐ Parcialmente ☐ En desacuerdo ☐

7. Como sugerencia para mejorar el Sistema de Gestión de Calidad Interno que observaciones brindaría:

---

---

---

---

8. Si identificó anomalías que le incomodaron como usuario méncionelas para considerarlas en el proceso de mejora continua:

---

---

---

---



**MINISTERIO DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA  
DIRECCION GENERAL DE TRANSPORTE ACUATICO**

**SOLICITUD DE CURSOS DE FORMACIÓN PARA LA GENTE DE MAR**

LUGAR Y FECHA: \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL SOLICITANTE: \_\_\_\_\_

NACIONALIDAD: \_\_\_\_\_ DIRECCION EXACTA: \_\_\_\_\_

TELEFONO: \_\_\_\_\_ CORREO ELECTRONICO: \_\_\_\_\_

FAX: \_\_\_\_\_

NUMERO DE PASAPORTE: \_\_\_\_\_

NUMERO DE CEDULA: \_\_\_\_\_

ULTIMO AÑO ESCOLAR CURSADO (MINIMO TERCER GRADO APROBADO): \_\_\_\_\_

**CURSOS QUE SOLICITAN:**

1. SOBREVIVENCIA EN LA MAR: \_\_\_\_\_
2. PREVENCIÓN Y LUCHA CONTRA INCENDIOS: \_\_\_\_\_
3. SEGURIDAD PERSONAL Y RESPONSABILIDAD SOCIAL: \_\_\_\_\_
4. PRIMEROS AUXILIOS: \_\_\_\_\_
5. MANEJO DE MULTITUDES: \_\_\_\_\_
6. MANEJO DE CRISIS: \_\_\_\_\_
7. FAMILIARIZACIÓN CON LOS ASPECTOS DE PROTECCIÓN DEL BUQUE: \_\_\_\_\_
8. OFICIAL DE PROTECCIÓN DE INSTALACIONES PORTUARIAS: \_\_\_\_\_
9. OFICIAL DE PROTECCIÓN DEL BUQUE: \_\_\_\_\_
10. OFICIAL DE LA COMPAÑÍA DE LA PROTECCIÓN MARÍTIMA: \_\_\_\_\_
11. MARINEROS QUE FORMAN PARTE DE LA GUARDIA DE MÁQUINAS: \_\_\_\_\_
12. MARINEROS QUE FORMAN PARTE DE LA GUARDIA DE NAVEGACIÓN: \_\_\_\_\_
13. MANEJO DE EMBARCACIONES DE SUPERVIVENCIAS Y BOTES DE RESCATE: \_\_\_\_\_

**DOCUMENTOS ADJUNTOS**

MINUTA DE DEPÓSITO (ORIGINAL Y 3 COPIAS): \_\_\_\_\_

CERTIFICADO O DIPLOMA DE APROBACIÓN DE TERCER GRADO: \_\_\_\_\_

DECLARO QUE LOS DATOS CONSIGNADOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO SON CIERTOS, CORRECTOS Y CONSTITUYEN LA FIEL EXPRESIÓN DE LA VERDAD, QUEDANDO SUJETO A LAS SANCIONES QUE ESTABLEZCA LA LEGISLACIÓN CORRESPONDIENTE POR CUALQUIER INEXACTITUD O FALSEDADE QUE ESTE DOCUMENTO CONTenga.

FIRMA DEL SOLICITANTE: \_\_\_\_\_

Duración del trámite 8 días

**Anexo 3: Solicitud de centro de formación y entrenamiento marítimo**



**MINISTERIO DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA  
DIRECCION GENERAL DE TRANSPORTE ACUATICO**

**SOLICITUD DE CENTRO DE FORMACIÓN Y ENTRENAMIENTO MARÍTIMO PERSONA JURIDICA**

LUGAR Y FECHA: \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL REPRESENTANTE Y GENERALES DE LEY (ESTADO CIVIL, PROFESION, OTROS):  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

NOMBRE DEL CENTRO: \_\_\_\_\_

DIRECCION EXACTA: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

TELEFONO: \_\_\_\_\_ CORREO ELECTRONICO: \_\_\_\_\_

FAX: \_\_\_\_\_ N° RUC: \_\_\_\_\_ CELULAR \_\_\_\_\_

**DOCUMENTOS ADJUNTOS**

1. ESCRITURA DE CONSTITUCION DE LA SOCIEDAD Y SUS ESTATUTOS: \_\_\_\_\_
2. FOTOCOPIA DE CEDULA DE IDENTIDAD DEL APODERADO: \_\_\_\_\_
3. PLANES DE ESTUDIOS, PROGRAMAS Y MATERIAS: \_\_\_\_\_
4. CURRICULUM DEL PERSONAL DOCENTE: \_\_\_\_\_
5. INFORME DE INSPECCION DE INVENTARIO DE INFRAESTRUCTURA, MOBILIARIO, MATERIAL DIDÁCTICO Y FACILIDADES DEL CENTRO: \_\_\_\_\_
6. MODELOS DE CERTIFICADOS O TITULOS QUE EXPEDIRA EL CENTRO DE FORMACIÓN: \_\_\_\_\_
7. MINUTA DE DEPÓSITO (ORIGINAL Y 3 COPIAS): \_\_\_\_\_

DECLARO QUE LOS DATOS CONSIGNADOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO SON CIERTOS, CORRECTOS Y CONSTITUYEN LA FIEL EXPRESION DE LA VERDAD, QUEDANDO SUJETO A LAS SANCIONES QUE ESTABLEZCA LA LEGISLACION CORRESPONDIENTE POR CUALQUIER INEXACTITUD O FALSEDAD QUE ESTE DOCUMENTO CONTENGA.

\_\_\_\_\_  
**FIRMA DEL SOLICITANTE  
REPRESENTANTE LEGAL**

**OBSERVACIONES**

**PUNTO 1** LA ESCRITURA DE CONSTITUCION DE LA SOCIEDAD DEBERÁN DE ESTAR REGISTRADAS EN EL REGISTRO MERCANTIL. PUEDE VENIR INSERTA LA INSCRIPCION COMO COMERCIANTE EN LA ESCRITURA DE LA SOCIEDAD.

Duración del trámite 8 días

Anexo 4: Solicitud de Trámite en CAPAI



**MINISTERIO DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA  
SISTEMA DE ATENCION AL CLIENTE  
SOLICITUD DE TRAMITE**

<b>N° Solicitud</b>	<b>Tipo de Persona</b>	<b>Solicitante</b>	
<b>T. Identificación</b>			
<b>Dirección</b>			
<b>Teléfono</b>	<b>Fax</b>	<b>E-mail</b>	
<b>Trámite</b>			<b>F. Entrega</b>
<b>Tramitante</b>			
<b>T. Identificación</b>			
<b>Fecha</b>	<b>Dirección</b>		
<b>Hora</b>	<b>Oficina</b>		
<b>Pago C\$</b>	<b>Oficial</b>		
<b>R.O.C</b>	<b># Minuta</b>		
<b>Observación</b>			

DOCUMENTOS RECIBIDOS		
Documento Recibido	Recibido	Observaciones

**Recibí:** \_\_\_\_\_ **Entregué:** \_\_\_\_\_  
 Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_  
**Oficial...:** \_\_\_\_\_ 1 De 1

## Anexo 5: Hoja de verificación y control



Gobierno de Reconciliación  
y Unidad Nacional  
*El Pueblo, Presidente!*

### HOJA DE VERIFICACIÓN Y CONTROL DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPORTE ACUÁTICO DOCUMENTOS DE NAVEGACIÓN

AREA	FECHA DE INGRESO	FECHA DE SALIDA	FIRMA
COORDINACIÓN DE DELEGACIÓN			
CAPAI/DGTA			
COORDINACIÓN DE DELEGACIONES			
ANALISTA DE TRÁMITE DE INSPECCIÓN			
RESP. REGISTRO Y CONTROL			
ANALISTA DE TRAMITE DE REGISTRO Y CONTROL			
RESP. REGISTRO Y CONTROL			
D. SEGURIDAD Y REGULACIÓN			
SUB DIRECTOR GENERAL			
DIRECTOR GENERAL			
ANALISTA DE TRAMITE Y REGISTRO			
OFICIAL ADMINISTRATIVO			

Nombre de la embarcación: \_\_\_\_\_

Delegación: \_\_\_\_\_

Tipo de trámite: \_\_\_\_\_

DGTA: \_\_\_\_\_

**Anexo 6: LIBRO DE INSCRIPCIÓN Y CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS PARA ASPIRANTES A RECIBIR FORMACION PARA GENTE DE MAR**

FECHA:

[illegible]



## Anexo 7: LIBRO DE CONTROL DE ASISTENCIA EN LA FORMACION PARA GENTE DE MAR

FECHA:

[illegible]

**Anexo 8: LIBRO DE REGISTRO DE GENTE DE MAR QUE REALIZAN EXAMEN Y EVALUACION DE LA COMPETENCIA**

MES:

[illegible]

## **1. “CURSO DE TÉCNICAS DE SUPERVIVENCIA PERSONAL”**

### **A. Fundamentación técnica**

De acuerdo al Convenio Internacional sobre formación, titulación y guardia para la Gente de Mar, STCW 95, todas las personas empleadas o contratadas a bordo de un buque de navegación marítima, que no sean pasajeros, recibirán formación aprobada que les permita familiarizarse con las técnicas de supervivencia personal y saber actuar en caso de que una persona caiga al mar.

La presente planificación curricular ha sido hecha basándose en el curso Modelo OMI, N° 1.19 y la Regla VI/1, Sección A-VI/1 del STCW 95.

Los criterios de evaluación propuestos, están detallados en la Tabla A-VI/1-1 del STCW 95.

### **B. Objetivos generales**

1. Al término del curso se espera que el alumno sea capaz de:
2. Reaccionar en forma correcta durante situaciones de emergencia, como es el rescate de una persona caída al mar, evacuación o abandono.
3. Tomar las medidas apropiadas para su supervivencia y la de los demás y usar correctamente el equipo de supervivencia.
4. Describir y corregir deficiencias para prevenir situaciones de emergencias.

### **C. Contenido**

I UNIDAD: Introducción, seguridad y supervivencia

II UNIDAD: Situaciones de emergencia

III UNIDAD: Evacuación

IV UNIDAD: Embarcaciones de supervivencia y botes de rescate

V UNIDAD: Dispositivos individuales de salvamento

VI UNIDAD: Supervivencia en la mar

VII UNIDAD: Auxilio prestado por helicópteros (opcional)

VIII UNIDAD: Equipo radioeléctrico de emergencia

## **2. “CURSO DE PREVENCIÓN Y LUCHA CONTRA INCENDIO”**

### **A. Fundamentación técnica**

El Convenio Internacional STCW 95 en su Capítulo VI, Sección A-VI/1 establece la obligatoriedad de este curso para todas las personas empleadas o contratadas a bordo de un buque de navegación marítima, para que sepan actuar en caso de que se detecte fuego o humo, o bien, suene la alarma de incendios. Todos los participantes de este curso, deberán acreditar salud compatible, mediante un certificado médico.

### **B. Objetivos generales**

1. Al término del curso el alumno será capaz de reducir al mínimo los riesgos de incendio y responder en todo momento a situaciones de emergencia en las que se detecte un peligro de ignición.
2. Identificar las diferentes causas de incendio, de acuerdo al origen (combustible) y utilizar los medios adecuados para controlarlo y extinguirlo.
3. Organizar las partidas de incendio a bordo y aplicar los procedimientos adecuados para el control y extinción.

### **C. Contenido**

I UNIDAD: Introducción “Principios de Seguridad”

II UNIDAD: “Teoría del fuego”

III UNIDAD: “Prevención del fuego “

IV UNIDAD: “Detección del fuego “

V UNIDAD: “Sistemas fijos de extinción de incendio”

VI UNIDAD: “Equipos contra incendio “

VII UNIDAD: “Organización en la lucha contra de Incendio “

VIII UNIDAD: “Métodos de extinción de incendio”

IX UNIDAD: “Prácticas de control del fuego”

### **3. “CURSO DE PRIMEROS AUXILIOS BÁSICOS”**

#### **A. Fundamentación técnica**

La sección A-VI/1-3 del Convenio Internacional STCW-95, establece los requisitos mínimos de competencia sobre primeros auxilios a bordo para el personal de la Marina Mercante. Al mismo tiempo, el apéndice 17 del documento que ha de servir de guía para la formación, Titulación de Pescadores establece los contenidos mínimos para este curso. Además, la planificación curricular está basada en el curso Modelo OMI N° 113.

#### **D. Objetivos generales**

1. El alumno será capaz, en caso de accidente de diagnosticar las causas probables, así como la Naturaleza y gravedad de las lesiones.
2. Adoptar las medidas inmediatas para evitar una posible amenaza de pérdida de vida del accidentado.
3. Reducir al mínimo el riesgo de agravar los daños propios y los de la víctima.

#### **C. Contenido**

I UNIDAD TEMÁTICA: Principios generales

II UNIDAD TEMÁTICA: Funcionamiento del cuerpo humano

III UNIDAD TEMÁTICA: Estado de shock

IV UNIDAD TEMÁTICA: Heridas

V UNIDAD TEMÁTICA: Hemorragias

VI UNIDAD TEMÁTICA: Urgencias cardiorrespiratorias

VII UNIDAD TEMÁTICA: Lesiones por frío

VIII UNIDAD TEMÁTICA: Quemaduras

IX UNIDAD TEMÁTICA: Fracturas

X UNIDAD TEMÁTICA: Intoxicaciones y envenenamiento

XI UNIDAD TEMÁTICA: Traslado de pacientes



#### **4. “CURSO DE COMPETENCIA EN MANEJO DE CRISIS Y ENTRENAMIENTO EN EL COMPORTAMIENTO HUMANO, INCLUYENDO SEGURIDAD DE LOS PASAJEROS, LA CARGA Y ENTRENAMIENTO EN INTEGRIDAD DEL CASCO”**

##### **A. Fundamentación técnica**

El curso está confeccionado en base al curso moldeo OMI 1.29 y tiene como propósito entrenar al personal que tenga responsabilidades en Buques de Pasaje y de Transbordo rodado, según lo establecido en las reglas, V /2 y V/3 y las secciones A-V/2 y A- V/3 del STCW-95.

##### **B. Objetivos generales**

Al término del curso el alumno será capaz de:

1. Organizar el desplazamiento seguro de vehículos y pasajeros al embarcar y desembarcar.
2. Controlar todos los elementos de seguridad de la carga e integridad del casco.
3. Controlar a los pasajeros y otro personal durante situaciones de emergencia.
4. Establecer y mantener comunicaciones efectivas
5. Vigilar y controlar la atmósfera en áreas de carga de Buques Ro- Ro.
6. Optimizar el uso de recursos de a bordo.

##### **C. Contenido**

UNIDAD TEMÁTICA I: Procedimientos de Carga y Embarque.

UNIDAD TEMÁTICA II: Transporte de Cargas Peligrosas.

UNIDAD TEMÁTICA III: Trinca de la Carga.

UNIDAD TEMÁTICA IV: Cálculos de Estabilidad, Adrizamiento y Esfuerzo.

UNIDAD TEMÁTICA V: Apertura, cierre y Aseguramiento de las aberturas del Casco.

UNIDAD TEMÁTICA VI: Atmósfera en cubierta de Ro-Ro.

UNIDAD TEMÁTICA VII: Diseño del Buque, Distribución, Planes de Emergencia, Procedimientos y Ejercicios.

UNIDAD TEMÁTICA VIII: Optimización de los Recursos.

UNIDAD TEMÁTICA IX: Respuesta de control frente a emergencias.

UNIDAD TEMÁTICA X: Comportamiento y Respuestas Humanas.

UNIDAD TEMÁTICA XI: Establecer y Mantener Comunicaciones Efectivas.

## **5.”CURSO DE MANEJO DE MULTITUDES, SEGURIDAD DE LOS PASAJEROS Y ENTRENAMIENTO EN SEGURIDAD PARA EL PERSONAL QUE ENTREGA SERVICIOS DIRECTOS A PASAJEROS EN LOS ESPACIOS PARA ELLOS”.**

### **A. Fundamentación técnica.**

Este curso modelo está diseñado para los Capitanes, Oficiales, Tripulantes que responsabilidad inmediata para embarcar y desembarcar pasajeros, carga, descarga, aseguramiento de ella, cierre de apertura del casco en los buques Ro-Ro de pasajeros y las personas que tengan responsabilidad por la seguridad de los pasajeros en situaciones de emergencia en las mencionadas naves.

El curso cumple con los requisitos mínimos establecidos en las reglas V/2, párrafos 4, 5 y 6 y V/3, párrafo 4 y 5 y las especificaciones indicadas en las Secciones A-V/2 y A-V/3 del Código Internacional sobre Normas de Formación, Titulación y Guardia para la Gente de Mar (STCW-78/95).

### **B. Objetivos generales**

Al término del curso el alumno será capaz de:

1. Describir y demostrar la forma de controlar un grupo en una situación de emergencia a bordo.
2. Identificar y ubicar equipo de emergencia y seguridad esencial a bordo.
3. Comunicarse efectivamente con los pasajeros durante una emergencia.
4. Demostrar el uso de equipos salvavidas personales.
5. Cumplir con los procedimientos de emergencia y seguridad del buque.

### **C. Contenido**

UNIDAD TEMÁTICA I: Entrenamiento en Conducción de Grupos.

UNIDAD TEMÁTICA II: Entrenamiento de Familiarización.

UNIDAD TEMÁTICA III: Entrenamiento en Seguridad para Personal que brinda  
Servicio directo a Pasajeros en Sectores de Pasajeros.

## **6. “CURSO DE SEGURIDAD PERSONAL Y RESPONSABILIDAD SOCIAL”**

### **A. INTRODUCCIÓN**

El Convenio Internacional sobre normas de formación, titulación y guardia para la gente de mar, 1978, enmendado en 1995, establece, en el Capítulo VI, sección A-VI/1, que antes que se le asignen tareas a bordo, todas las personas empleadas o contratadas a bordo de un buque de navegación marítima que no sean pasajeros, recibirán formación aprobada que les permita familiarizarse con las técnicas de supervivencia personal, recibirán suficiente información para poder comunicarse, saber actuar en situaciones de emergencia y demostrar que ha alcanzado la debida competencia en técnicas de seguridad personal y responsabilidades sociales.

El curso Modelo OMI 1.21 sobre Seguridad Personal y Responsabilidades Sociales está diseñado para preparar a los postulantes en la vida del mar. El trabajo a bordo de los buques puede ser una ocupación peligrosa, en especial para aquellos que se embarcan por primera vez, lo que obliga a estas dotaciones nuevas a reconocer los riesgos que a que están expuestos y las técnicas para mitigarlos, haciendo un uso adecuado de los elementos de seguridad personal y los procedimientos en caso de emergencias.

Cada día resulta más habitual encontrar dotaciones de diferentes nacionalidades prestando servicios en las naves de la Marina Mercante del mundo lo que obliga a las dotaciones a aprender a manejar las técnicas para una buena convivencia, respetando las diferencias raciales, religiosas o políticas que puedan existir. Este curso entregará las herramientas para romper las barreras comunicacionales que podrían surgir en estas circunstancias y la información que se requiere para conseguir una comunicación efectiva y asertiva.

Respecto de la conducta que se espera del personal embarcado en relación con el transporte, consumo y abuso del alcohol y las drogas, el curso entrega, de manera muy clara, las guías por las cuales los tripulantes se deben guiar.

Finalmente, el curso enseñará cuáles son los derechos del personal que se desempeña a bordo como personal embarcado en lo referente al Contrato de

Trabajo, remuneraciones, vacaciones, descansos antes de las guardias, botiquín, atención médica y otros derechos también reconocidos por la reglamentación internacional.

## **B. Contenido**

UNIDAD TEMÁTICA I: Prácticas de seguridad en el trabajo

UNIDAD TEMÁTICA II: Contribución a las relaciones efectivas a bordo

UNIDAD TEMÁTICA III: Comprensión de las órdenes

UNIDAD TEMÁTICA IV: Procedimientos de emergencias

UNIDAD TEMÁTICA V: Prevención de la contaminación marina

UNIDAD TEMÁTICA VI: Relaciones humanas a bordo y responsabilidades sociales

## Anexo 10: PROPUESTA DE ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPORTE ACUÁTICO

